

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

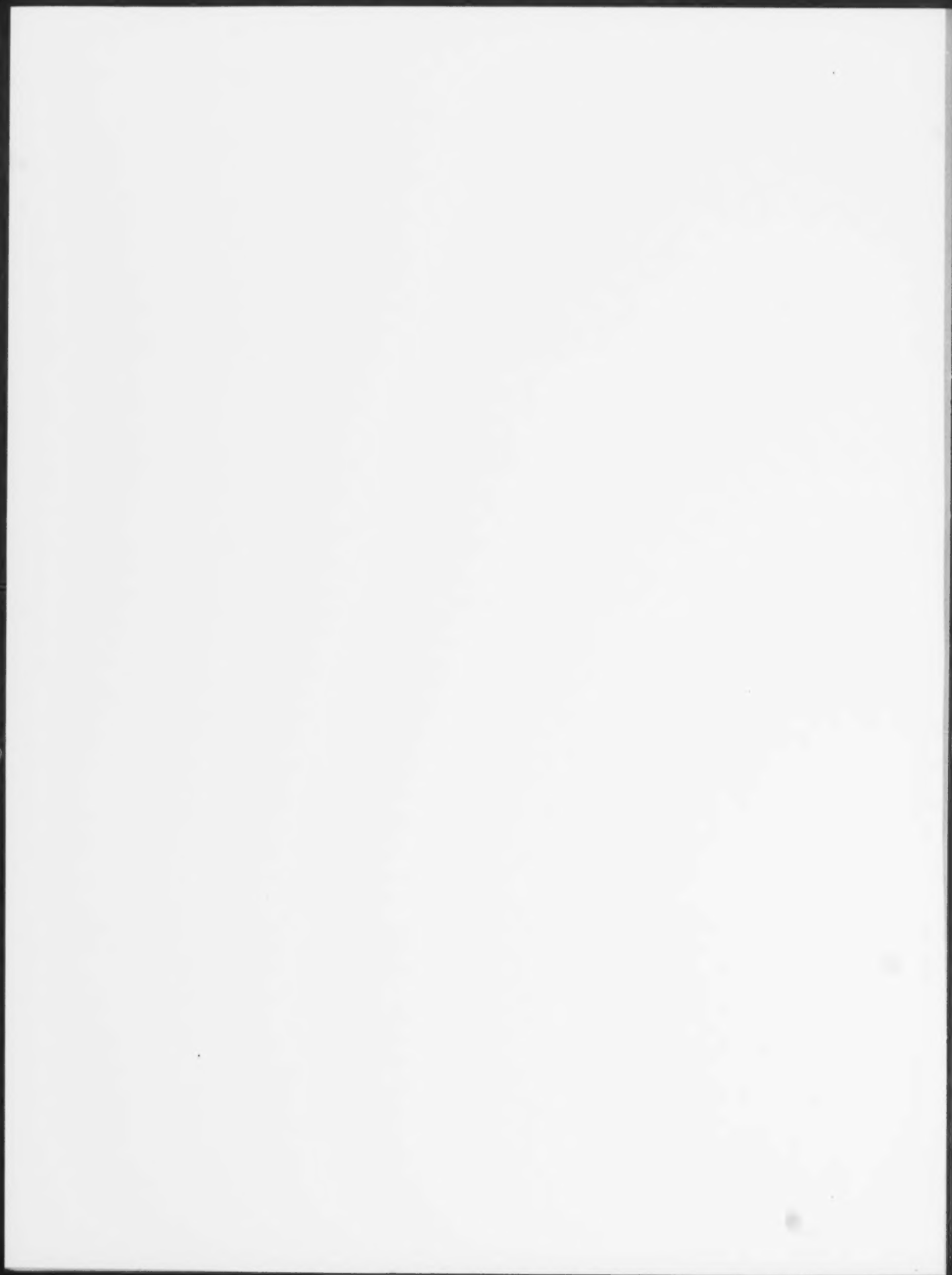
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre
pour mieux s'entendre

Québec 



COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre
pour mieux s'entendre

Québec 

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Il peut être consulté sur le site Internet de la Commission au :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour plus d'information sur la Commission des normes du travail,
le lecteur est invité à consulter le site www.cnt.gouv.qc.ca ou
à s'adresser par téléphone au Service des renseignements,
au numéro 1 800 265-1414 ou au 514 873-7061.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
ISBN 978-2-550-61807-2 (imprimé)
ISBN 978-2-550-61808-9 (en ligne)
ISSN 1708-1157 (imprimé)
ISSN 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu,
aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour
seul objectif de faciliter la lecture du texte.



Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 7 juin 2011

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

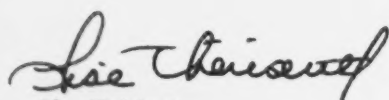
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre du Travail,


Lise Thériault

Québec, le 6 juin 2011

Madame Lise Thériault
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

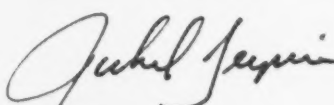

Michel Després, ASC

Table des matières

Message du président-directeur général	7	LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES	77
Déclaration de la direction	9	LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	77
Rapport de validation de la Direction		L'accès à l'information et la protection	
de la vérification interne.....	10	des renseignements personnels	78
Présentation de la Commission.....	11	La politique linguistique et le plan	
La mission, la vision, les fonctions		de francisation des technologies	
et les valeurs.....	11	de l'information	78
La clientèle.....	12	L'éthique et la déontologie	
Le conseil d'administration.....	12	des administrateurs publics	79
L'organigramme	15	Les engagements et les réalisations	
Le personnel	15	en matière d'allègement réglementaire	
Faits saillants	17	et administratif pour les entreprises	79
		L'accès à l'égalité d'emploi et	
		le plan d'embauche	80
		Le développement durable	80
		Le suivi des recommandations	
		du Vérificateur général du Québec	80
LES RÉSULTATS.....	19		
Sommaire des résultats des engagements.....	19		
La Déclaration de services aux citoyens.....	19		
Le Plan stratégique 2008-2012	21		
Axe 1 – Intégration de la prévention à			
l'ensemble des activités de la Commission	25		
Axe 2 – Adaptation du régime universel			
des conditions de travail	36		
Axe 3 – Traitement des demandes de services ...	39		
Axe 4 – Services en ligne	52		
Axe 5 – Développement des compétences			
et relève des effectifs.....	54		
Les ressources informationnelles			
et financières	58		
Les états financiers	63		

LISTE DES TABLEAUX

1	Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens	20
2	Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012	23
3	Cibles en matière de prévention	26
4	Résultats des activités en matière de prévention	27
5	Dossiers en matière pénale	30
6	Cibles et résultats en matière de surveillance	33
7	Demandes de renseignements	41
8	Volume global de traitement des demandes de services	42
9	Demandes liées à des normes pécuniaires	42
10	Demandes liées à une pratique interdite	43
11	Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante	44
12	Demandes liées à du harcèlement psychologique	45
13	Demandes liées à des normes administratives	45
14	Activités de médiation	46
15	Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail	47
16	Demandes de révision	47
17	Plaintes concernant la qualité des services ..	50
18	Formation et développement du personnel	57
19	Investissements en matière de ressources informationnelles	58
20	Répartition du coût de la mission selon la fonction	60
21	Coût unitaire des services rendus à la clientèle	61

ANNEXES 81

1	Déclaration de services aux citoyens	81
2	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail	83
3	Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2010-2011	86
4	Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2010-2011	87
5	Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture	88
6	Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2010-2011	89
7	Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture	90
8	Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture	91
9	Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture	92
10	Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche	93
11	Développement durable	96





Message du président-directeur général

La Commission des normes du travail a eu trente ans en 2010. Au cours de ces trois décennies, elle a surveillé assidûment la mise en œuvre et l'application de la Loi sur les normes du travail partout au Québec. L'évolution de la Commission tout au long de ces années témoigne de sa volonté bien affirmée de s'adapter à un milieu

continuellement en mouvement et de sa grande capacité à modifier ses façons de faire pour répondre aux besoins de ses clientèles. Je suis d'ailleurs fier aujourd'hui d'être en mesure de dire que notre organisation est plus que jamais reconnue pour ses bonnes pratiques en matière de gestion et que ses services inspirent confiance à sa clientèle.

Depuis l'adoption de son Plan stratégique 2008-2012, la Commission a résolument orienté son action de manière à faire de la prévention la pierre angulaire de l'ensemble de ses activités afin de favoriser un meilleur taux de respect de la loi. La prévention a ainsi continué d'occuper l'avant-scène en 2010-2011. Notamment, afin de documenter les problématiques ciblées et d'orienter les actions à venir, plusieurs sondages ont été menés au cours de l'année : sur la durée du temps de travail, sur le taux de respect de la loi, sur la prévention du harcèlement psychologique en entreprise et auprès des employeurs et des salariés du secteur de la restauration et des bars. Une étude sur la perception de la clientèle à l'égard de la Commission a également été réalisée.

C'est aussi dans ce même ordre d'idées que les préparatifs en vue de la tenue du premier colloque de la Commission, en novembre 2011, ont débuté. Ce colloque contribuera à documenter les problématiques émergentes du marché du travail et à évaluer leurs effets sur l'application des dispositions de la loi. Il sera également une occasion d'échanges et de partage avec les acteurs du milieu.

Le développement de partenariats a aussi fait partie des nombreuses initiatives qui ont porté leurs fruits. De nouvelles ententes ont ainsi été conclues en vue de favoriser l'atteinte de nos objectifs en matière de prévention et de mieux joindre employeurs et salariés dans les secteurs d'activité ciblés, dont celui des soins de santé et des résidences pour aînés. Les interventions préventives se sont poursuivies conformément au plan stratégique dont la mise en œuvre progresse selon les échéances prévues. Les activités d'information et de surveillance ont ainsi été menées de manière intégrée en mettant à contribution les efforts conjugués des diverses unités de l'organisation.

Toujours soucieuse d'assurer la qualité de ses services à la population, la Commission a entièrement revu sa

déclaration de services aux citoyens, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2011. Elle a aussi mis en place cette année un mécanisme d'évaluation continue de la satisfaction de sa clientèle et de la qualité de ses services. L'analyse des résultats obtenus permettra d'ajuster rapidement les façons de faire selon les besoins exprimés.

Le champ d'action de la Commission s'est de plus élargi avec l'entrée en vigueur de modifications apportées à la Loi sur les normes du travail qui favorisent désormais l'exécution à l'extérieur du Québec des jugements rendus en faveur de la Commission.

Par ailleurs, pour une quatrième année consécutive, un surplus budgétaire a été enregistré cette année, et ce, dans un contexte de réduction des dépenses à la suite de l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010. La Commission s'est aussi dotée d'une politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014 qui a été approuvée par le gouvernement.

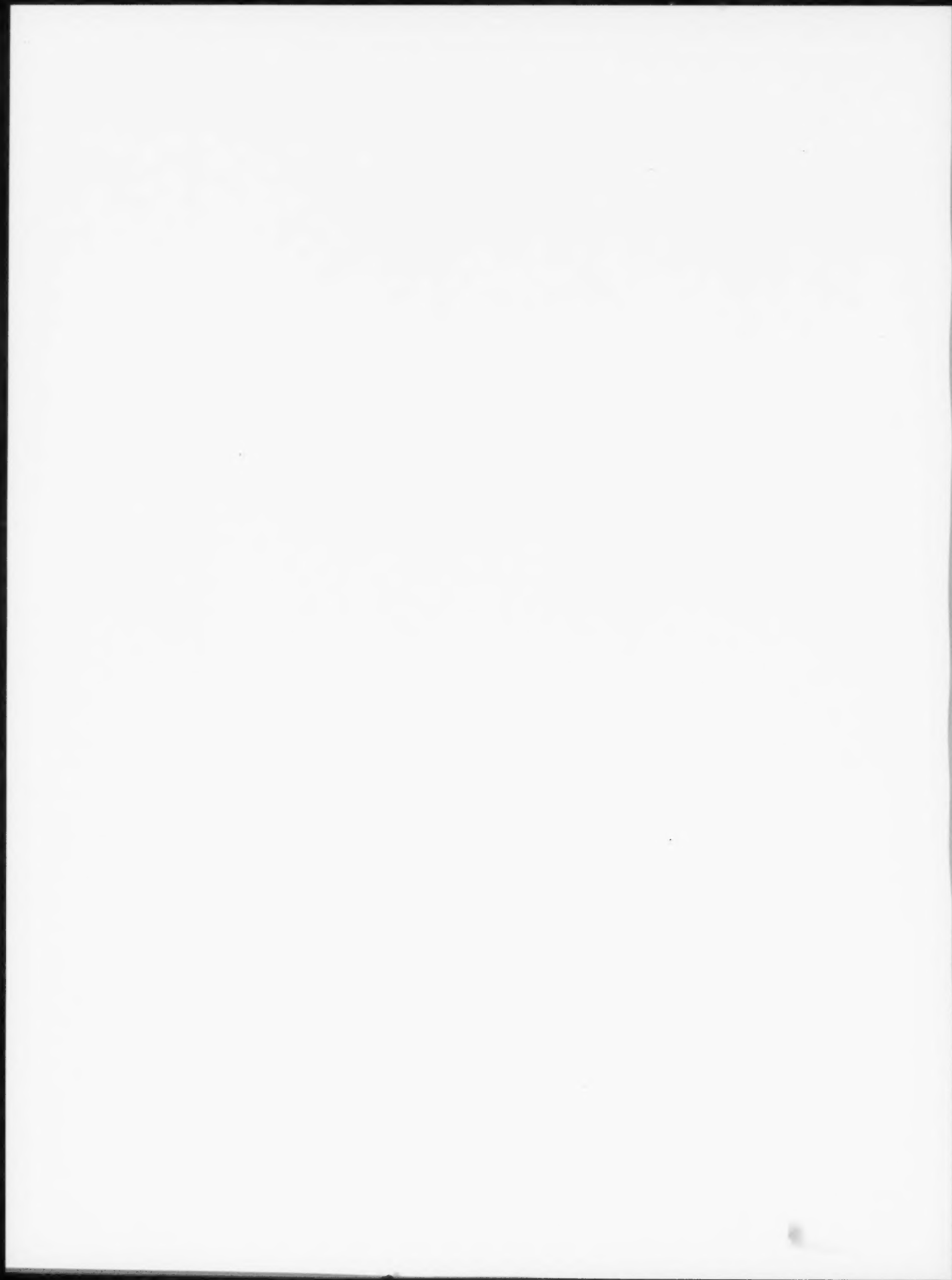
Également, au cours du dernier exercice, la Commission a obtenu une opinion indépendante et reconnue confirmant que son activité de vérification interne est menée en conformité avec des normes internationales et témoignant de la rigueur employée en cette matière.

Enfin, pour conclure le bilan sommaire de cette année anniversaire, je me dois de souligner l'apport de l'un des principaux actifs de la Commission, qui n'apparaît pas à ses états financiers : les personnes qui y œuvrent. L'histoire de la Commission est en effet celle d'une organisation qui a toujours pu s'appuyer sur l'expertise et sur le dévouement de son personnel et des membres de son conseil d'administration. Cette année n'a pas fait exception et je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont contribué à la poursuite de notre mission.

Je vous invite à parcourir ce rapport annuel de gestion afin de mieux connaître les résultats des activités qui sont réalisées au sein de notre organisation en vue d'atteindre nos engagements et d'accomplir pleinement notre mission.

Le président-directeur général,

Michel Després, ASC



Déclaration de la direction

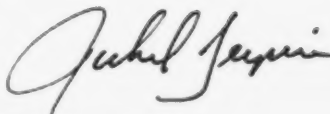
La direction de la Commission des normes du travail est responsable de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen de cette information et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut qu'elle n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans le présent rapport n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

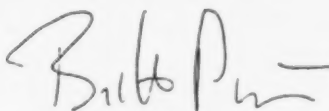
À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2010-2011 présentent fidèlement la Commission, ainsi que des données exactes et fiables relativement aux objectifs, aux cibles et aux résultats du Plan stratégique 2008-2012, aux engagements, aux cibles et aux résultats de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'aux principaux résultats opérationnels.

En conséquence, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables.

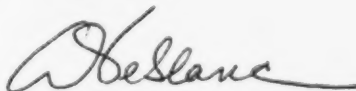
Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 a été approuvé par le comité de direction et adopté par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.



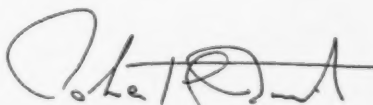
Michel Després, ASC
Président-directeur général



Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux services à la clientèle



Diane Leblanc
Vice-présidente aux communications
et à la recherche



Robert L. Rivest
Directeur général des affaires juridiques



Jean-Guy Lemieux, ASC
Secrétaire général
Directeur général par intérim
de l'administration

Québec, juin 2011

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur le Président-directeur général,

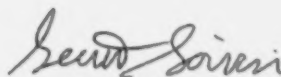
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des normes du travail. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement de mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des normes du travail n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Benoît Boivin, FCA, ASC

Québec, juin 2011

Présentation de la commission

La mission, la vision, les fonctions et les valeurs

Créée par la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

La Commission a pour mission de favoriser, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés, en conformité avec la Loi sur les normes du travail.

La Commission s'est également donné une vision qui s'énonce ainsi : « La Commission des normes du travail, avec la contribution de son personnel et de ses partenaires, vise à être la référence dans le maintien de relations de travail justes et équilibrées quant à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'application de la Loi sur les normes du travail. »

En vertu de l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- // informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- // informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la Loi sur les normes du travail ;
- // surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- // recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par cette loi et les règlements qui en découlent ;
- // tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mécontentements relatives à l'application de cette loi et de ces règlements.

Dans l'exercice de ses fonctions, la Commission intervient soit de sa propre initiative, à des fins d'information, de prévention ou de surveillance, pour éviter le risque d'infraction à la loi, soit à la suite d'une plainte d'un salarié, pour éviter des dommages possibles ou effectifs attribuables à l'infraction constatée. Tout salarié peut se prévaloir des normes de travail prescrites, tandis que tous les employeurs sont placés sur un pied d'égalité en ce qui a trait aux conditions de travail minimalement acceptables. Par son

action, la Commission favorise la conformité du contrat de travail qui lie l'employeur et le salarié à ce que l'État considère comme étant juste. Ce contrat de travail entre les parties que la Loi sur les normes du travail édicte contribue à éviter la concurrence déloyale et permet aux entreprises de recruter un personnel disposé à offrir ses services.

La Commission favorise également l'équilibre dans les relations de travail. Par l'intermédiaire de son personnel objectif et compétent, la Commission tente d'équilibrer le rapport de force entre employeurs et salariés lorsqu'il y a mésentente. À cet effet, elle vérifie les faits allégués, compile les sommes dues, effectue des interventions de prévention ou de médiation et, lorsque cela est nécessaire, représente les salariés devant les tribunaux.

Pour assurer la cohérence entre sa mission et ses actions, inspirer son personnel et orienter ses décisions, la Commission a retenu les valeurs suivantes : le respect, l'équité et la responsabilité.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des institutions. À l'égard des personnes, le respect commande la compréhension des besoins et des attentes de la clientèle ; il invite à l'estime et à la reconnaissance des qualités, des compétences et de la contribution des collègues de travail. À l'égard des institutions, le respect impose la solidarité avec celles qui encadrent et rendent possible l'exercice de la mission de l'organisation.

L'équité repose sur la juste appréciation de ce qui est dû à chacun.

Étant donné la responsabilité des employeurs et celle des salariés, la Commission et son personnel ont la responsabilité d'agir en ayant le souci de bien servir la clientèle. La Commission considère également que les employeurs ont la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail, de bien les connaître, de les appliquer correctement et de collaborer avec elle lorsque la situation le requiert. Les salariés ont quant à eux la responsabilité de se renseigner sur les normes du travail et celle de prendre les moyens raisonnables pour faire reconnaître leurs droits. Dans cette optique, ils sont incités, dans la mesure de leurs capacités, à faire les démarches pour tenter de régler le litige qui les oppose à leur employeur avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2010, environ 3 400 600 salariés. La Commission évalue que près de 3 139 379 (92 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 769 323 de ces salariés assujettis (56 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

Selon les données de Revenu Québec, le Québec comptait 252 326 employeurs en 2010. La Commission des normes du travail évalue que 248 708 d'entre eux (99 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 202 287 employeurs assujettis (81 %) n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

La Commission est composée d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, nommé pour un mandat n'excédant pas cinq ans, préside les séances du conseil d'administration et agit à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans.



M. Michel Després



M^{me} Lise Bordeleau



M. Florent Francœur



M^r Gaston Lafleur

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2010-2011

M. Michel Després, président

Membres du milieu des employeurs :

M^{me} Lise Bordeleau, groupe des employeurs
du milieu coopératif

M. Florent Francœur, groupe des employeurs
du milieu de la grande entreprise

M^r Gaston Lafleur, groupe des employeurs de
la petite et de la moyenne entreprise

M. Jean-Sébastien Noël, groupe des employeurs

M^{me} Svetlana Solomykina, groupe des employeurs

M^{me} Caroline St-Jacques, groupe des employeurs*



M. Jean-Sébastien Noël



M^{me} Svetlana Solomykina



M^{me} Caroline St-Jacques



M. Louis Bolduc



M^{me} Maria Calderone



M^{me} Marie-Ève Côté

Membres du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, groupe des salariés syndiqués

M^{me} Maria Calderone, groupe des communautés culturelles

M^{me} Marie-Ève Côté, groupe des jeunes

M^{me} Nathalie Goulet, groupe des femmes

M^{me} Marie-Christine Larouche, groupe des salariés
non syndiqués

M^{me} Marie Leahey, groupe de la famille



M^{me} Nathalie Goulet



M^{me} Marie-Christine Larouche



M^{me} Marie Leahey

* Jusqu'au 9 décembre 2010

La loi prévoit que, lorsque les membres se réunissent, le quorum est fixé à la majorité, dont le président, et que les décisions sont également prises à la majorité des voix, avec vote prépondérant du président en cas d'égalité. De plus, le règlement intérieur de la Commission énonce les règles relatives à la convocation, à la documentation, au déroulement ainsi qu'aux procès-verbaux des séances du conseil d'administration et de ses comités. Au cours de l'exercice 2010-2011, le conseil a tenu quatre séances, soit les 21 mai, 23 septembre et 2 décembre 2010 ainsi que le 24 mars 2011.

Le Règlement intérieur de la Commission des normes du travail, adopté par le conseil d'administration de la Commission le 10 décembre 2009, est entré en vigueur à la suite de son approbation par le gouvernement le 22 septembre 2010. Ce règlement remplace le Règlement de régie interne de la Commission des normes du travail du 30 mars 1983 modifié le 7 janvier 1987. Il établit de nouvelles règles de gouvernance visant à favoriser l'atteinte d'objectifs de transparence, d'intégrité, de responsabilité et d'imputabilité accrues en tenant compte des caractéristiques particulières de la Commission. Il précise les responsabilités des membres du conseil d'administration ainsi que les fonctions exercées par le président-directeur général et le secrétaire, et il énonce les règles relatives aux séances du conseil d'administration et de ses comités. Le règlement détermine en effet la composition et le mandat des

comités du conseil d'administration, qui sont chargés d'examiner les questions de leur ressort et d'adresser au conseil les recommandations qu'ils jugent appropriées :

- // le comité de vérification s'intéresse au budget, à l'intégrité de l'information financière, à la vérification interne et externe, aux états financiers et à la mise en place de mécanismes de contrôle interne et d'un processus de gestion des risques ;
- // le comité de gouvernance et d'éthique s'intéresse aux règles et aux pratiques de la gouvernance, aux questions relatives à l'éthique et à la déontologie ainsi qu'à l'évaluation de la performance du conseil d'administration et à sa composition ;
- // le comité de planification stratégique s'intéresse aux orientations et aux objectifs à moyen et à long terme de la Commission.

L'organigramme

L'organigramme montre les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail telle que celle-ci se présentait le 31 mars 2011.

Le personnel

Pour assurer des services de qualité à la population, le personnel de la Commission des normes du travail comptait, au 31 mars 2011, 523 employés : 440 réguliers et 83 occasionnels. En comparaison, au 31 mars 2010, la Commission employait 525 personnes : 466 employés réguliers et 59 occasionnels. La Commission s'est donc conformée à la cible de 498 équivalents temps complet (ETC)* fixée par les autorités gouvernementales pour l'exercice 2010-2011. Au cours de l'exercice, elle a ainsi utilisé 455,06 ETC, en excluant l'utilisation liée à des départs en préretraite. Quant au nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au cours de l'exercice, il s'établit à 32. Par ailleurs, une somme de 61 322 \$ à titre de bonis au rendement pour la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010 a été versée à treize cadres de la Commission au cours de l'exercice 2010-2011.

* L'ETC est une unité de mesure qui permet d'analyser l'évolution de l'effectif. Il représente le ratio entre la prestation de travail d'un employé au cours de l'année par rapport à celle d'un employé ayant travaillé toute l'année à temps complet. Plusieurs personnes travaillant à temps partiel ou sur une base temporaire peuvent être comprises dans un équivalent temps complet.



M. Michel Després
Président-
directeur général



M^{me} Diane Leblanc
Vice-présidente aux
communications et à
la recherche



M^{me} Brigitte Pelletier
Vice-présidente
aux services à la clientèle



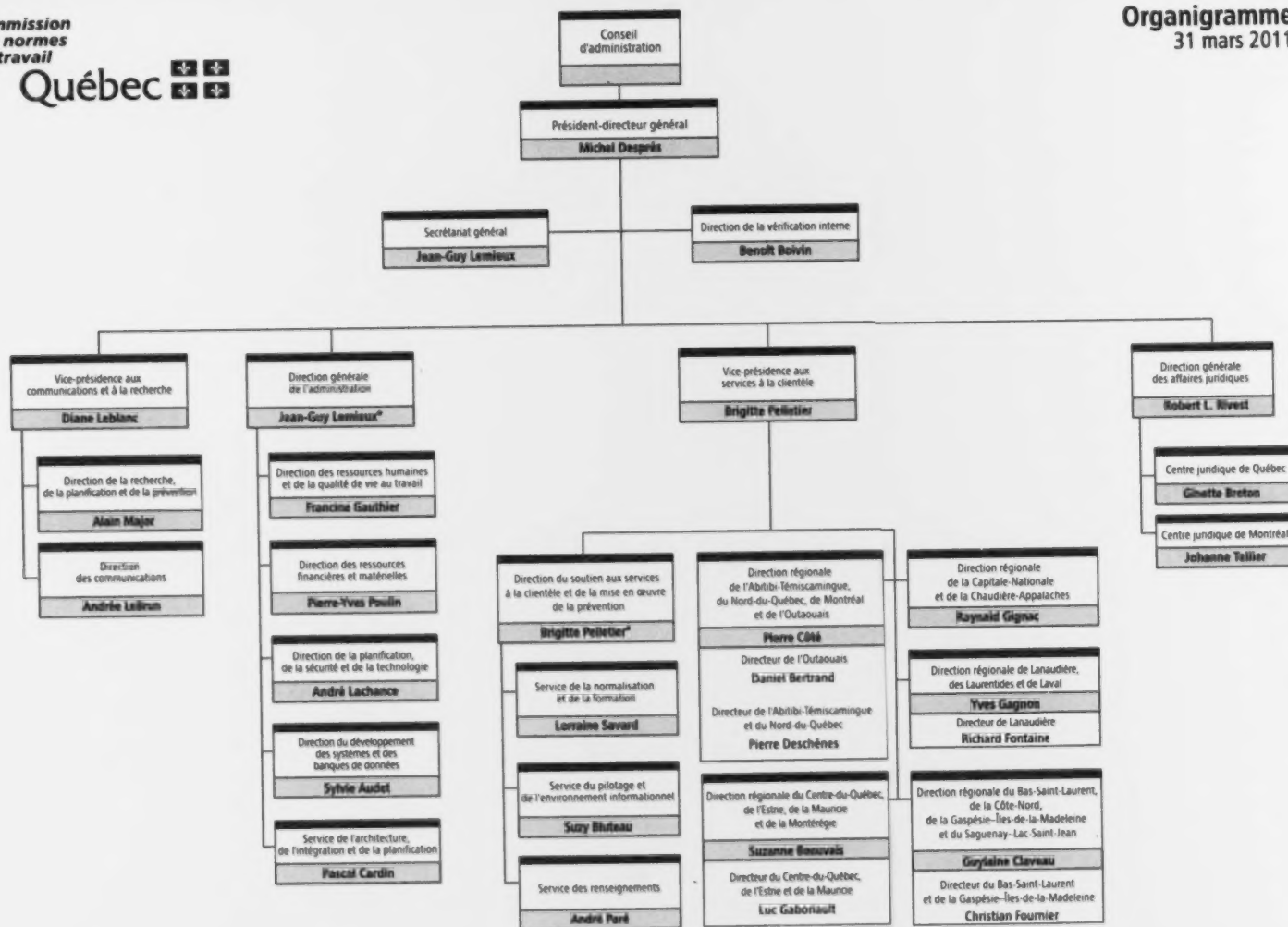
M. Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général
Directeur général par intérim
de l'administration



M. Robert L. Rivest
Directeur général
des affaires juridiques

Commission
des normes
du travail

Québec

Organigramme
31 mars 2011

* par intérim

Faits saillants

Déclaration de services aux citoyens

Le 24 mars 2011, le conseil d'administration de la Commission a adopté de nouveaux engagements et des normes de service qui actualisent les composantes de la Déclaration de services aux citoyens, dont la dernière révision remontait au mois de février 2006. Celle-ci est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2011.

Évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle

La Commission s'est dotée d'un mécanisme d'évaluation continue de la satisfaction de sa clientèle et de la qualité de ses services. Au cours de l'exercice, elle a effectué un sondage téléphonique à l'égard des demandes traitées et fermées dans ses guichets régionaux. La Commission s'est en effet dotée d'un système de téléphonie permettant, notamment, l'enregistrement des appels, ce qui lui offre un moyen de contrôle additionnel ainsi que la possibilité d'effectuer un sondage informatisé auprès de sa clientèle au moyen de la réponse vocale interactive.

Exécution des jugements à l'extérieur du Québec

Le 29 septembre 2010, la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail afin de favoriser l'exécution réciproque des décisions ordonnant le paiement d'une somme d'argent (PL 111) a été adoptée. Cette modification permettra la conclusion d'ententes avec les autorités compétentes d'autres États afin que les jugements obtenus par la Commission au bénéfice des salariés puissent être exécutés sur des actifs situés à l'extérieur du Québec.

Adoption d'un plan d'action de prévention organisationnel

La Commission a adopté son plan d'action de prévention annuel, lequel établit une nouvelle clientèle cible, les aides familiales résidentes, et un nouveau secteur prioritaire, les services de soins de santé. Ce plan prévoit les diverses contributions des unités administratives de l'organisation à la réalisation des activités qui y sont présentées de manière intégrée. L'appréciation des résultats obtenus est décrite dans l'axe 1 de ce rapport.

Nouvelles ententes de partenariat

L'établissement de partenariats est l'un des moyens privilégiés par la Commission afin d'élargir la diffusion d'information auprès de ses clientèles et ainsi mieux faire connaître la loi et les services qu'elle offre. Au cours de l'exercice 2010-2011, cinq nouvelles ententes ont ainsi été conclues avec des associations.

Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014

La Commission s'est dotée d'une politique d'application des mesures de réduction des dépenses pour la période 2010-2014. Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 2 décembre 2010, donne suite à l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. La politique a été approuvée par le gouvernement le 16 février 2011. Elle comporte des mesures sur la masse salariale et sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative. La Commission s'y est conformée au cours de l'exercice 2010-2011.



LES RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par sa déclaration de services aux citoyens, rend publics une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la Déclaration est présenté à l'annexe 1.

Au cours de l'exercice 2010-2011, prenant en compte l'évolution du contexte et de son offre de service ainsi que des projets en cours au sein de l'organisation, la Commission a finalisé des travaux en vue d'actualiser les composantes de sa déclaration de services aux citoyens, dont la dernière mise à jour avait été effectuée en 2006. Dans le cadre de sa réflexion sur ses nouveaux engagements, la Commission a pris en considération les principaux éléments suivants :

- // la mission, la vision et les valeurs de l'organisation ;
- // l'intégration de la prévention à l'ensemble de ses activités en mettant l'accent sur la responsabilisation des salariés et des employeurs quant à leurs droits et à leurs obligations ;

// la mise en place de guichets régionaux ;

// l'établissement d'engagements en matière de harcèlement psychologique ;

// sa capacité organisationnelle.

Ces travaux ont conduit à l'entrée en vigueur de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens de la Commission le 1^{er} avril 2011.

Le tableau 1 présente les résultats obtenus à l'égard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission en vigueur pour l'exercice 2010-2011.

TABEAU 1 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2010-2011	2009-2010	Évaluation*
1 Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	85,6 %	80,8 %	☺
2 Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	N. D. ¹	100 % de service continu	S. O.
3 Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales ²	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	95,7 %	90,1 %	☺
4 Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	S. O. ³	100,0 %	S. O.
5 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai de un jour ouvrable ou moins	100,0 %	100,0 %	☺
	Réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	96,8 %	96,2 %	☺
6 Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	2 154 474	2 258 212	S. O.
	Taux d'appréciation globale du site	N. D. ⁴	N. D. ⁴	S. O.
7 Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	89 %	N. D. ⁴	☺
8 Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés	89 %	N. D. ⁴	☺
9 Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique ⁵	Proportion des plaintes terminées dans les directions régionales dans un délai de 90 jours ou moins	Plaintes pécuniaires		☹
		80,9 %	79,1 %	
		Pratique interdite		☹
		82,7 %	80,1 %	
10 Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements d'un salarié portant sur le cheminement de sa plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	Congédiement sans une cause juste et suffisante		☹
		80,7 %	75,2 %	
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	64 %	N. D. ⁴	☹
		89 %	N. D. ⁴	☺
11 Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	92,0 %	94,1 %	☺

TABEAU 1 /// Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens - suite...

Engagement	Cible	2010-2011	2009-2010	Évaluation*
12 Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	93,7 %	89,2 %	☺

* La Commission considère comme acceptable pour l'atteinte de ces engagements une cible de 90 % avec un seuil de tolérance de plus ou moins 5 %.

☺ 85 % et plus

☹ 80 % à 84 %

☹ Moins de 80 %

1. Non déterminé : à la suite d'une transition du système, on ne dispose d'aucun résultat pour mesurer le respect de cet engagement.
2. Ces résultats ne comprennent que les visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous.
3. La Commission ne transmet plus d'accusé de réception en réponse aux demandes de services reçues par courrier. Pour tous les modes de réception des demandes, le citoyen est par la suite joint par téléphone.
4. Non déterminé : aucun sondage n'a été réalisé pour mesurer le respect de ces engagements.
5. Le calcul du délai exclut les plaintes où l'employeur a fait faillite et celles où il a été mis en demeure. Par ailleurs, l'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

Ce tableau montre qu'au cours de l'exercice 2010-2011 la Commission a été en mesure de remplir la majorité des engagements inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens. Elle a même connu une augmentation du taux de conformité à un certain nombre de ses engagements. Ainsi, ceux qui portent sur la rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements et sur la promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs, notamment, ont connu une meilleure performance.

Au cours de cet exercice, la Commission a également effectué un sondage pour mesurer la satisfaction de sa clientèle à l'égard des principaux engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Les résultats recueillis montrent que 89 % des répondants ont déclaré avoir reçu, au moment du dépôt de leur plainte, une explication sur les étapes de traitement de leur dossier. Une proportion identique de répondants ont déclaré avoir été informés des principales étapes du traitement judiciaire de leur dossier. Parmi les répondants qui avaient communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de leur dossier, 89 % se sont déclarés très satisfaits ou satisfaits de la réponse obtenue et près des deux tiers ont obtenu une réponse le jour même ou le lendemain de leur demande.

Le Plan stratégique 2008-2012

Le Plan stratégique 2008-2012 de la Commission, intitulé *Pour des relations justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés*, s'appuie sur une vision et des valeurs ainsi que sur des orientations et des objectifs qui visent essentiellement à permettre à la Commission de mieux centrer ses actions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'être une organisation performante. Les choix stratégiques de la Commission sont fixés en conformité avec les priorités et les orientations gouvernementales. De plus, ils prennent en considération tant la capacité de l'organisation que les ressources mises à sa disposition.

Afin d'en assurer la réalisation, un plan d'action organisationnel, qui répertorie l'ensemble des actions déterminantes à réaliser relativement à chaque cible et objectif stratégique, a été élaboré pour toute la période couverte par le plan stratégique. La direction de la Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des mesures inscrites dans son plan d'action au moyen d'un tableau de bord.

Les principales composantes du Plan stratégique 2008-2012 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale par le ministre du Travail le 17 juin 2008, sont présentées dans le tableau qui suit.

COMPOSANTES DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012

	Mission La Commission favorise, par son action, des relations de travail justes et équilibrées entre les employeurs et les salariés en conformité avec la Loi sur les normes du travail.		
Enjeux	Le respect des normes du travail	La qualité des services offerts	La performance de l'organisation
Orientations	Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.	Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.	Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.
Axes d'intervention et objectifs	INTÉGRATION DE LA PRÉVENTION À L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION 1. D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission. 2. D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention. 3. D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES 5. D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges. 6. D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission. 7. D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats. 8. D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET RELÈVE DES EFFECTIFS 10. D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre. 11. D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre. 12. Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.
	ADAPTATION DU RÉGIME UNIVERSEL DES CONDITIONS DE TRAVAIL 4. D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	SERVICES EN LIGNE 9. D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	

Le sommaire des résultats, présenté au tableau 2, montre que tous les objectifs sont atteints ou partiellement atteints. La mise en œuvre du Plan stratégique 2008-2012 progresse donc selon les échéances prévues. Les pages qui suivent présentent les résultats en fonction de chaque objectif et une appréciation de leur atteinte.

TABEAU 2 /// Sommaire des résultats du Plan stratégique 2008-2012

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif *
1 D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.	Partiellement atteint
2 D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.	Partiellement atteint
3 D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.	Partiellement atteint
4 D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.	Partiellement atteint
5 D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.	Partiellement atteint
6 D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.	Atteint
7 D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.	Atteint
8 D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.	Atteint
9 D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.	Partiellement atteint
10 D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	Atteint
11 D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.	Partiellement atteint
12 Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.	Partiellement atteint

* ATTEINT : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.

PARTIELLEMENT ATTEINT : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.



ORIENTATION 1

Susciter un plus grand respect de la loi en faisant de la prévention la pierre angulaire de nos activités.

AXE 1 - Intégration de la prévention à l'ensemble des activités de la Commission

OBJECTIF 1

D'ici le 31 mars 2012, intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Avoir élaboré une politique sur la prévention d'ici le 1^{er} juin 2008.

INDICATEUR : Date du dépôt de la politique.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 16 septembre 2008

Avoir adopté le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention d'ici le 31 mars 2009.

INDICATEUR : Date de l'adoption du plan d'action.

Réalisé

le 28 avril 2009

Avoir intégré la prévention à l'ensemble des activités de la Commission au 31 mars 2012.

INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel ou dans le plan d'action rattaché à la politique sur la prévention.

En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En matière de prévention, la Commission s'est dotée d'une politique dont découle un programme qui vise la réalisation des activités de prévention de l'organisation dans un ensemble d'actions concertées et à partir de problématiques définies. Pour assurer la réalisation de ces activités, la Commission a adopté un plan d'action intégré en matière de prévention qui s'échelonne jusqu'en 2012. Ce plan comporte cinq priorités organisationnelles établies à partir des informations disponibles sur les secteurs d'activité considérés comme les plus à risque au regard des infractions à la loi, de même que sur les clientèles les plus vulnérables. Une planification organisationnelle annuelle des activités à réaliser, des cibles à atteindre, des moyens d'action à prendre, des clientèles à joindre ainsi que des

échéances à respecter complète ce plan d'action. Les priorités qui y sont inscrites sont les normes pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique, le secteur agricole ainsi que les travailleurs migrants et les employeurs de main-d'œuvre étrangère. Les cibles fixées pour l'exercice 2010-2011 sont présentées au tableau 3 et les résultats portant sur leur atteinte, au tableau 4.

TABLEAU 3 /// Cibles en matière de prévention

Priorités organisationnelles (secteurs à risque/clientèles vulnérables)

Moyens d'action	Normes pécuniaires ciblées¹			Licen- ciement collectif	Recrèment psycho- logique	Secteur agricole²	Travailleurs migrants et employeurs de main-d'œuvre étrangère				Total
	Commerce de détail	Services soins/santé	Jeunes				Employeurs de pommes, fraises et framboises	Aides familiales résidentes	Employeurs d'aides familiales résidentes	Travailleurs agricoles	
Campagne d'information			1								1
Placements publicitaires	1	1	1			1					4
Séances d'information	10	N. D.³	250		35		63		40		398
Séminaires					51						51
Événements publics				1	4						5
Autres moyens de communication et de sensibilisation	8	4	2		4	4			1	3	26
Sous-total⁴	19	5	254	1	94	5	63		41	3	485
Interventions préventives		950			250			60			1 260
Interventions de conformité	575					40				40	655
Sous-total⁴	575	950			250	40		60		40	1 915
Total sans pénal⁴	594	955	254	1	344	45	63	60	41	43	2 400
Interventions pénales					N. D.³						

1 Jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletins de paie et pourboires.

2 Les moyens d'action visent l'application de la loi par les employeurs de travailleurs agricoles locaux.

3 Des activités sont prévues, mais leur volume n'est pas déterminé. Des résultats sont cependant présentés au tableau 4.

4 Les sous-totaux et le total excluent les éléments pour lesquels la cible n'est pas déterminée.

TABLEAU 4 /// Résultats des activités en matière de prévention*

Priorités organisationnelles (secteurs à risque/clientèles vulnérables)

Moyens d'action	Normes pécuniaires ciblées ¹			Licen- ciement collectif	Harcèlement psycho- logique Emple- yeurs	Secteur agricole ² Producteurs de pommes, fraises et framboises	Travailleurs migrants et employeurs de main-d'œuvre étrangère				Total	
	Commerce de détail	Services soins/santé	Jeunes				Aides familiales résidentes	Employeurs d'aides familiales résidentes	Travailleurs agricoles	Producteurs maraichers, de pommes, fraises et framboises	Nombre	%
Campagne d'information			1								1	
Placements publicitaires			1			1					2	
Séances d'information	27	4	298		27		73		46		475	
Séminaires ³					52						52	
Événements publics	4	4	23	1	9						41	
Autres moyens de communication et de sensibilisation	4	5			3	3	2		1		18	
Sous-total	35	13	323	1	91	4	75		47		589	20,1
Interventions préventives		903			274			69			1 246	
Interventions de conformité	603			57		39				48	747	
Sous-total	603	903		57	274	39		69		48	1 993	67,6
Total sans pénal		1 877		58	365	43		239			2 582	87,7
%		72,7		2,2	14,1	1,7		9,3				100,0
Nombre de rapports d'infraction ⁴						251					251	
Nombre de condamnations sur poursuites pénales ⁴⁻⁵⁻⁶						110					110	
Total avec pénal											2 943	100,0

* Ces résultats incluent des activités qui n'avaient pas été ciblées.

1 Jours fériés, heures supplémentaires, vacances, bulletins de paie et pourboires.

2 Les moyens d'action visent l'application de la loi par les employeurs de travailleurs agricoles locaux.

3 Les séminaires ont porté à la fois sur l'avis de cessation d'emploi (25 %), les recours pour pratique interdite et pour congédiement sans cause juste et suffisante (25 %) et le harcèlement psychologique (50 %).

4 La Commission n'a pas été en mesure de répartir les activités pénales en fonction des priorités organisationnelles.

5 Les condamnations sur les poursuites pénales découlent des rapports d'infraction.

6 Incluant la tolérance zéro : absence de bulletin de paie ou de registre de paie, refus de l'employeur de collaborer, absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Des données relatives aux poursuites pénales sont présentées au tableau 5.

Les tableaux 3 et 4 montrent qu'au cours de l'exercice 2010-2011 la Commission a réalisé 2 943 activités de prévention, alors que la cible fixée dans son plan d'action était de 2 400 activités. Il y a cependant lieu de rappeler que les résultats présentés incluent des activités qui n'avaient pas été ciblées. Ces tableaux montrent également que les interventions préventives et de conformité composent une large part des activités de prévention réalisées par la Commission. Des résultats spécifiques à ces interventions de surveillance sont présentés plus loin, en lien avec les objectifs stratégiques 2 et 3. De même, une large part des activités préventives d'information et de sensibilisation a joint les jeunes, principalement par des publicités, des événements publics et des séances d'information. Pour ce qui est des activités à caractère dissuasif quant aux infractions à la loi, 110 condamnations ont été obtenues à la suite de poursuites pénales.

Les pages qui suivent présentent des résultats relatifs à chacune des priorités organisationnelles.

Les normes pécuniaires

Au cours de l'exercice 2010-2011, 1 877 activités de prévention portant sur les normes pécuniaires ont été réalisées, ce qui représente plus de 70 % des activités menées au regard de priorités organisationnelles, en excluant celles liées à des interventions pénales. Parmi ces activités :

- // une campagne de sensibilisation, sur les heures supplémentaires en particulier, adressée notamment aux jeunes et menée dans une trentaine de stations de radio au Québec ;
- // un placement publicitaire dans un bulletin distribué à 4 000 exemplaires dans le réseau d'un organisme qui regroupe des professionnels de l'éducation en formation professionnelle, dans les cégeps et dans les entreprises ;
- // des séances d'information, la plupart auprès des jeunes ;

// la participation à des événements publics (colloques, congrès et salons), notamment par la tenue d'un kiosque ;

// des chroniques juridiques ou d'information dans des magazines s'adressant à des personnes du secteur du commerce de détail et à des aides familiales résidentes ;

// la recherche de partenaires et la conclusion d'ententes de partenariat afin de collaborer à une plus large diffusion de l'information et de contribuer ainsi à mieux faire connaître la loi et les services de la Commission à d'importants secteurs d'activité. Au cours de l'exercice 2010-2011, de nouvelles ententes ont ainsi été conclues avec des associations de ressources intermédiaires en hébergement, d'aides familiales et de résidences pour aînés, notamment ;

// 903 interventions préventives auprès d'employeurs du secteur de la santé, notamment dans des résidences pour personnes âgées ;

// 603 interventions de conformité auprès d'employeurs du secteur du commerce de détail.

Dans la poursuite de l'atteinte de l'objectif 4 de son plan stratégique, qui vise notamment à documenter les problèmes émergents qu'elle décèle et qui touchent le marché du travail, la Commission a aussi mis à jour les données d'une vaste enquête visant à mesurer le taux de respect des dispositions de la Loi sur les normes du travail. Cette enquête évalue l'application de huit normes pécuniaires : le salaire minimum, les jours fériés, le bulletin de paie, les congés annuels, les heures supplémentaires et les périodes de repas, de formation et de réunion en dehors des heures de travail. Cette mise à jour permet à la Commission de suivre l'évolution des taux d'infraction, des secteurs problématiques et des clientèles les plus vulnérables.

Le licenciement collectif

Un représentant de la Commission a eu l'occasion d'exposer les obligations des employeurs et les droits des salariés en matière de licenciement

collectif lors d'une conférence sur l'interprétation faite par les tribunaux des dispositions de la Loi sur les normes du travail à ce sujet. Cette conférence a eu lieu dans le cadre d'un événement organisé par une association professionnelle.

Le harcèlement psychologique

Au cours de l'exercice, 365 activités de prévention liées au harcèlement psychologique au travail ont été réalisées au moyen :

- // de séances d'information auprès d'employeurs, notamment dans les petites entreprises ;
- // de séminaires portant sur la fin d'emploi, les situations difficiles ainsi que le harcèlement psychologique, tenus dans l'ensemble des régions du Québec. Le nombre d'inscriptions à ces séminaires s'est élevé à 1 252 ;
- // de participations à des événements publics, notamment par des conférences ou par la tenue d'un kiosque lors de congrès ou d'autres réunions d'associations et de groupes représentatifs ;
- // de la diffusion d'une infolettre et d'un bulletin électronique, le *CNT@laUNE* ;
- // d'interventions préventives auprès d'entreprises. De l'information plus détaillée au sujet de ces interventions est présentée dans la section traitant de l'objectif stratégique 3.

Le secteur agricole

Des changements importants ont été apportés au mode de rémunération des cueilleurs de framboises, de fraises et de pommes au cours de l'exercice. En effet, de juin 2004 au 1^{er} mai 2010, le salaire minimum au volume (ml) s'appliquait au cueilleur de fraises et de framboises et le salaire minimum au minot, au cueilleur de pommes. Désormais, le cueilleur de fraises et de framboises est rémunéré au poids et la rémunération du cueilleur de pommes est basée sur un salaire horaire minimum. En conséquence, les activités de prévention réalisées relativement au secteur agricole ont porté sur ces nouvelles dispositions. Ainsi, une publication a été diffusée dans un magazine qui joint les agriculteurs pour leur faire part des modifications réglementaires, et des lettres à ce sujet ont été adressées à des partenaires

associatifs qui les transmettent à leurs membres. Ces lettres mentionnaient de plus la possibilité que les producteurs puissent être visités dans le cadre d'une intervention de la Commission. Une formation a également été offerte à des regroupements et à des associations de producteurs de fraises et de framboises. La Commission a aussi été présente à différents colloques d'associations et de regroupements du secteur agricole. Enfin, elle a mené des interventions de surveillance auprès des producteurs de fraises et de framboises dans le but de vérifier l'application conforme de la nouvelle rémunération des cueilleurs, ce qui lui a aussi permis de se documenter sur les problématiques qui touchent ce secteur.

Les travailleurs migrants et les employeurs de main-d'œuvre étrangère

La main-d'œuvre migrante est constituée d'étrangers à qui l'on accorde un permis de travail temporaire et qui retournent dans leur pays d'origine à l'expiration de leur contrat. Deux types de travailleurs migrants ont été ciblés par la Commission au cours de l'exercice 2010-2011 : les travailleurs agricoles et les aides familiales résidentes. Ils sont en effet considérés comme particulièrement vulnérables au regard de l'application de la Loi sur les normes du travail. Certains hésiteraient en effet à faire valoir leurs droits, par crainte, notamment, de compromettre leurs chances d'obtenir un nouveau contrat. La résidence chez l'employeur, et le fait qu'il s'agisse d'un ménage et non d'une entreprise dans le cas des aides familiales, place ces salariés en situation d'isolement et rend difficile leur identification par la Commission.

Au cours de l'exercice, 239 activités de prévention ont été réalisées auprès de travailleurs migrants et d'employeurs qui engagent de la main-d'œuvre étrangère. Mentionnons :

- // des séances d'information auprès des aides familiales résidentes et des travailleurs agricoles migrants ;
- // la diffusion dans le site de la Commission du bilan de son intervention auprès des travailleurs agricoles étrangers ;
- // une entente de partenariat avec une association d'aides familiales grâce à laquelle la Commission pourra communiquer avec cette clientèle ;

// des interventions préventives auprès d'employeurs d'aides familiales résidentes. Des inspecteurs-enquêteurs ont rencontré simultanément, mais séparément, l'employeur et l'aide familiale afin de les informer sur les normes du travail ;

// des interventions de conformité auprès de producteurs maraîchers, de pommes, de fraises et de framboises qui emploient une main-d'œuvre étrangère.

Les interventions en matière pénale

En ce qui concerne la dissuasion des comportements fautifs au moyen de l'intervention pénale, la Commission entend appliquer le principe de « tolérance zéro » dans les cas d'absence de bulletin de paie ou de registre de paie, de refus de collaborer de la part de l'employeur ou d'absence totale de rémunération des jours fériés ou des congés annuels. Ainsi, elle tend à ce que des rapports d'infraction soient rédigés dès qu'une de ces situations est constatée afin d'engager des poursuites pénales. Des résultats sont présentés au tableau suivant.

TABLEAU 5 /// Dossiers en matière pénale

	2010-2011	2009-2010
Dossiers en traitement au début de l'exercice	214	162
Rapports d'infraction émis au cours de l'exercice	251	315
Dossiers à traiter au cours de l'exercice	465	477
Dossiers fermés au cours de l'exercice	273	263
// Fermés sans jugement ¹	103	83
// Fermés avec jugement ²	170	180
Dossiers en traitement à la fin de l'exercice	192	214
Nombre de condamnations sur poursuites pénales	110	92
Montant des amendes (\$) ³	95 050 \$	72 870 \$

1 Les motifs sont : retrait d'accusation, défendeur introuvable ou en faillite et poursuite non fondée.

2 Il peut s'agir d'un acquittement ou d'une condamnation.

3 Les amendes sont versées au fonds consolidé du revenu.

Les autres activités de prévention

La Commission réalise également des activités de communication à caractère préventif qui sont complémentaires à celles inscrites dans son programme de prévention. Ainsi, la Commission informe ses clientèles sur divers aspects des normes du travail au moyen du Web en diffusant un bulletin d'information électronique, le *CNT@laUNE*, auprès de plus de 15 000 abonnés et en effectuant des placements publicitaires sur divers portails, dont un bandeau Web annonçant le colloque que la Commission organise et qui aura lieu le 1^{er} novembre 2011.

Les ententes de partenariat que conclut la Commission facilitent également la diffusion de l'information. Au cours de l'exercice 2010-2011, en plus des ententes conclues dans le cadre de son plan d'action de prévention avec des organismes de secteurs ciblés, une entente a été conclue avec une association d'entreprises en recrutement et en placement de personnel. Ce partenariat permet à la Commission de communiquer directement avec les 120 membres de cette association.

La Commission a aussi collaboré avec divers groupes par :

- // des séances d'information à des salariés de communautés culturelles en processus d'intégration, à des intervenants du milieu de la réinsertion au travail et à des employeurs issus de secteurs variés ;
- // la rédaction de chroniques d'information dans un magazine associatif ;
- // la distribution de dépliants et de brochures d'information aux organismes chargés de recruter de la main-d'œuvre agricole ainsi qu'aux principaux consulats des pays d'origine des travailleurs étrangers, qui les remettent à leur clientèle respective ;
- // la participation à des événements publics (salons, colloques, congrès).

Ces activités permettent à la Commission de rencontrer des salariés et des dirigeants d'entreprises de secteurs d'activité variés et d'assurer une présence active dans des secteurs qui réclament un soutien ponctuel de sa part

pour mieux comprendre et appliquer la loi. En outre, la Commission est consultée à l'occasion par les médias pour donner des renseignements généraux ou pour commenter, d'un point de vue juridique, des sujets d'actualité.

Enfin, il y a lieu de noter que, pour orienter ses communications et déployer des outils qui répondent aux besoins de ses clientèles, la Commission a mené, au cours de l'exercice 2010-2011, une étude permettant de cerner les perceptions de ses clientèles à son égard. Un sondage téléphonique a ainsi été conduit auprès d'employeurs et de salariés non syndiqués et un groupe de discussion a été tenu avec des partenaires de la Commission. Les résultats montrent qu'il existe un écart de perception selon qu'il s'agit d'un salarié ou d'un employeur. En effet, une majorité d'employeurs (80 %) connaissent bien ou assez bien le rôle de la Commission, mais cette proportion se révèle plus faible chez les salariés (45 %). Une relation de confiance bien établie est par ailleurs à noter : une proportion très appréciable de salariés (73 %) et d'employeurs (65 %) sont d'avis que la Commission est un organisme qui inspire confiance. Quant aux partenaires de la Commission, ils considèrent de façon générale que celle-ci fait preuve d'ouverture et favorise les échanges d'information, bien qu'ils perçoivent plus nettement le rôle coercitif de la Commission.

OBJECTIF 2

D'ici le 31 mars 2012, tenir des activités de surveillance dans les secteurs d'activité où le risque d'infraction aux normes du travail est élevé en y intégrant des mesures relatives à la prévention.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Avoir conçu et implanté un programme de surveillance d'ici le 31 mars 2009.

INDICATEUR : Date du dépôt du programme de surveillance.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 28 avril 2009

D'ici le 31 mars 2012, avoir mené dans chacune des régions du Québec des actions relatives à la surveillance.

INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action organisationnel.

En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les actions relatives à la surveillance et les cibles en cette matière sont prévues au plan d'action intégré de prévention de la Commission, dont il a été question dans le cadre de l'exposé des résultats relatifs à l'objectif stratégique 1. De telles actions sont menées dans toutes les régions du Québec. La démarche a lieu en deux temps. D'abord, l'employeur reçoit de l'information, des outils de référence et, au besoin, les recommandations nécessaires pour une application conforme de la loi. C'est l'intervention préventive. La Commission effectue également une inspection chez des employeurs qui ont été considérés comme étant à risque d'infraction par rapport à la loi ou dont la situation d'infraction a été portée à sa connaissance. Il s'agit alors d'une intervention de conformité. À défaut de correctifs apportés à une situation non conforme, des poursuites pourraient être intentées contre l'employeur par la Commission.

Le tableau qui suit rend compte des interventions de la Commission en matière de surveillance. Il présente également le nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées ainsi que des entreprises visées par ces interventions. Ces résultats peuvent être comparés à ceux liés aux priorités organisationnelles décrites dans l'exposé des résultats relatifs à l'objectif stratégique 1.

TABLEAU 6 /// Cibles et résultats en matière de surveillance

2010-2011

		Priorités organisa- tionnelles ¹	Fête nationale	Particularités régionales	Étalement des heures de travail	Industrie du vêtement ²	Total
Cibles	Interventions préventives	1 260		150			1 410
	Interventions de conformité	655	70	75	80	200	1 080
	Total	1 915	70	225	80	200	2 490
Résultats	Interventions préventives	1 246		78			1 324
	Interventions de conformité	747	79	643	57	208	1 734
	Total	1 993	79	721	57	208	3 058
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage		7 954	2 179	10 318	767	2 903	
Nombre d'entreprises ayant fait l'objet d'une intervention		1 827	77	619	55	201	
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées ³		275	18	358	7	14	
qui se sont conformées sans intervention juridique ⁴		221 (80,4 %)	12 (66,7 %)	232 (64,8 %)	7 (100 %)	14 (100 %)	
nécessitant une intervention juridique		54 (19,6 %)	6 (33,3 %)	126 (35,2 %)	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	

1 Normes pécuniaires ciblées, licenciement collectif, harcèlement psychologique, secteur agricole ainsi que travailleurs migrants et employeurs de main-d'œuvre étrangère.

2 Depuis l'abolition des décrets de l'industrie du vêtement, la Commission surveille l'application de la loi auprès des employeurs qui auraient été assujettis à ces décrets.

3 Des infractions peuvent être constatées uniquement lors d'interventions de conformité.

4 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète du dossier par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades du dossier sans en être responsables.

À la lecture de ce tableau, on constate que c'est au regard des priorités organisationnelles que la majorité des interventions préventives et de conformité ont été menées. Il y a lieu de noter qu'une grande majorité des entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées se sont volontairement conformées à la loi par la suite.

On constate en outre que c'est au regard de particularités régionales qu'un plus grand nombre de salariés ont vu leurs conditions de travail vérifiées par échantillonnage,

et que c'est aussi relativement à des particularités propres à une région que se trouve la proportion la plus élevée d'entreprises pour lesquelles des infractions ont été constatées.

Ce tableau montre également que 77 entreprises ont fait l'objet d'une intervention de la Commission afin de s'assurer qu'elles se conformaient aux dispositions de la Loi sur la fête nationale ; des réclamations pécuniaires ou des rapports d'infractions pénales ont par la suite été établis à l'encontre

des employeurs qui n'avaient pas payé adéquatement l'indemnité prévue à la loi ou qui avaient fait travailler des salariés le jour de la fête nationale, alors que la nature de leurs activités ne le leur permettait pas. Enfin, la Commission a effectué 57 vérifications dans le but de vérifier l'application des dispositions de la loi dans les cas où des autorisations d'étalement des heures de travail ont été accordées ou refusées ou encore n'ont pas été renouvelées. Au cours de ces interventions, des infractions ont été constatées dans 7 entreprises, qui se sont toutes conformées par la suite à la loi sans intervention juridique. Des résultats portant spécifiquement sur l'étalement des heures de travail sont présentés au tableau 15.

Aux activités réalisées à l'égard de cibles portant sur des priorités organisationnelles ainsi que sur le programme de surveillance, dont il a été rendu compte dans les tableaux 4 et 6, s'ajoutent des activités d'information qui découlent de particularités régionales. Ainsi, le plan d'action prévoyait une cible de 30 séances d'information, au cours de l'exercice 2010-2011, afin de répondre à des besoins propres à certaines régions. La Commission en a tenu 214.

Le plan d'action prévoyait également une campagne d'information et un communiqué pour rappeler les dispositions relatives à la Loi sur la fête nationale, que la Commission a réalisé. Enfin, sa participation à un événement public, inscrite au tableau 4, lui a aussi permis d'exposer l'interprétation des dispositions législatives en matière d'étalement des heures de travail, en conformité avec la cible inscrite à ce sujet dans son plan d'action.

OBJECTIF 3

D'ici le 31 mars 2012, mettre en œuvre un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises à risque au regard du harcèlement psychologique au travail.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Avoir conçu et implanté un programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises d'ici le 31 mars 2010.

INDICATEUR : Date du dépôt du programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 28 avril 2010

Avoir mené, d'ici le 31 mars 2012, des actions de prévention dans des entreprises de chacune des régions du Québec.

INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le programme ciblé d'intervention préventive dans les entreprises.

En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Le programme ciblé d'intervention préventive en matière de harcèlement psychologique dans les entreprises est inclus dans le plan d'action intégré en matière de prévention dont il a été question à l'occasion de l'exposé des résultats liés aux objectifs précédents. Il prévoit des interventions dans des entreprises qui ont fait l'objet d'une plainte ou qui font partie de secteurs ciblés par le programme de surveillance. Des interventions peuvent également avoir lieu à la demande de l'employeur ; la Commission privilégie d'ailleurs la visite d'entreprises sur une base volontaire. Toutefois, lorsqu'un employeur refuse de collaborer au programme de la Commission, celle-ci lui fait parvenir une lettre et de la documentation sur le harcèlement psychologique, qu'il doit remettre à ses employés et afficher. Cette documentation contient les coordonnées de la Commission, utiles pour qui veut obtenir de l'information sur le harcèlement psychologique au travail. Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission s'est dotée de procédures d'application pour uniformiser et optimiser ses processus d'intervention en matière de harcèlement psychologique. Elle peut ainsi vérifier si l'employeur a donné

suite à la demande d'affichage ou de remise de documentation aux salariés. À défaut de remplir cette obligation, l'employeur s'expose à des poursuites pénales.

De plus, afin d'orienter son action, la Commission a mené, du 22 avril au 19 mai 2010, un sondage téléphonique auprès des entreprises de 50 salariés et plus afin de mesurer leur degré de connaissance des dispositions de la loi en matière de harcèlement psychologique au travail ainsi que les moyens mis en œuvre en entreprise pour prévenir le harcèlement et le faire cesser. Ce sondage a révélé qu'une forte majorité d'employeurs des secteurs de la moyenne et de la grande entreprise affirment connaître très bien et assez bien leurs obligations. Cependant, 26 % des entreprises de 50 à 99 employés déclarent n'avoir mis en place aucun moyen de prévention. Cette proportion est de 13 % parmi les entreprises de 100 employés et plus, et elle était de 48 % pour ce qui est des entreprises de moins de 50 employés, selon un précédent sondage.

AXE 2 - Adaptation du régime universel des conditions de travail

OBJECTIF 4

D'ici le 31 mars 2012, dans l'exercice du rôle de conseiller auprès du ministre, déceler les nouveaux problèmes qui affectent le marché du travail, se documenter sur ces problèmes et évaluer les effets qu'auront sur eux les dispositions de la loi.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Résultats 2010-2011

- 1 En matière de relations de travail triangulaires, avoir produit, d'ici le 31 mars 2009, un document qui présente les paramètres utilisés pour identifier les employeurs et assurer sa diffusion auprès de la clientèle d'ici le 31 décembre 2009.

En voie de réalisation

INDICATEUR : Date du dépôt et date de la diffusion du document.

Dépôt le 26 janvier 2010

- 2 D'ici le 31 mars 2012, s'être documenté sur les questions suivantes :
// la flexibilité et l'étalement des heures de travail ainsi que les banques d'heures ;
// la non-majoration des heures supplémentaires ;
// les disparités selon les statuts d'emploi ;
// les conditions de travail des travailleurs migrants et l'exercice de leurs droits au regard de la Loi sur les normes du travail.

En voie de réalisation

le 12 janvier 2010

INDICATEUR : Date du dépôt des rapports d'étude et d'analyse.

- 3 D'ici le 31 mars 2009, au regard des nouvelles pratiques et des nouveaux problèmes observables dans le marché du travail, avoir mis en place un mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations, puis en assurer la diffusion dans l'organisation.

Réalisé

INDICATEURS :

- // Date du dépôt d'un plan d'action.*
- // Nombre de pratiques et de problèmes dont la description a été faite puis diffusée.*

le 27 janvier 2009

3 pratiques

Cibles et indicateurs

- 4 D'ici le 31 mars 2012, avoir tenu un colloque sur les travaux de la Commission concernant les problèmes affectant le marché du travail afin d'associer à la réflexion tant nos partenaires que les intervenants concernés par ces questions et de discuter des enjeux que posent les objectifs de la loi et nos orientations.

INDICATEUR : Date du colloque.

- 5 D'ici le 31 mars 2012, mettre à jour les données sur le taux de respect des dispositions de la loi.

INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'enquête.

- 6 D'ici le 31 mars 2012, évaluer les effets des dispositions suivantes de la loi :

// l'avis de licenciement collectif (art. 84.0.4 et ss.) ;

// la réintégration en emploi (art. 123.4 et 128).

INDICATEUR : Date du dépôt des rapports d'évaluation

Résultats 2010-2011

En voie de réalisation

En voie de réalisation

En voie de réalisation

Dépôt le 7 mars 2011

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1. En janvier 2010, la Commission a produit un document présentant les principaux paramètres utilisés pour identifier l'employeur dans le cadre d'une relation de travail triangulaire. Cet outil soutient le personnel dans le traitement des demandes de services.
2. Au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a poursuivi ses travaux pour documenter les questions de la flexibilité et de l'étalement des heures de travail ainsi que des banques d'heures et celle de la non-majoration des heures supplémentaires. Aux fins de l'étude, elle les a regroupées sous le thème de la durée du travail. La planification des travaux prévoit, notamment, le dépôt d'une étude exploratoire, d'un diagnostic et d'un rapport final. Au 31 mars 2011, la Commission avait mis à jour son étude exploratoire terminée le 31 mars 2010, qui vise à tracer le portrait de la clientèle vulnérable, celui de la situation actuelle et de son évolution, ainsi que des législations en vigueur dans les autres provinces canadiennes et dans certains États des États-Unis et d'Europe. En ce qui concerne

le diagnostic par lequel la Commission vise à expliquer les infractions constatées lors de l'étude exploratoire et à faire ressortir les nouvelles réalités du marché du travail ainsi que leur impact sur les pratiques des employeurs et des salariés quant à la durée du travail, un rapport préliminaire a été complété.

En ce qui a trait aux conditions de travail des travailleurs migrants, les recommandations déposées à la direction de la Commission au mois de janvier 2010 ont ouvert la voie à l'expérimentation d'une stratégie de surveillance des employeurs qui embauchent cette main-d'œuvre. Elles ont également alimenté les travaux d'un comité interministériel permanent coordonné par le ministère du Travail au sein duquel la Commission est représentée.

3. Le 27 janvier 2009, un cadre de réalisation pour un projet de mécanisme permanent d'écoute opérationnelle, de traitement et de transmission des informations a été mis en place. L'approche retenue consiste à tenir semestriellement un

groupe de discussion, composé de membres du personnel de la Commission, sur un thème lié à des phénomènes émergents du marché du travail. Au cours de l'exercice 2010-2011, un seul groupe de discussion a toutefois été tenu, portant à trois le nombre de rencontres qui ont eu lieu depuis la mise en place de ce mécanisme. Ces rencontres ont porté respectivement sur les agences de placement de personnel, sur le travail atypique et sur les travailleurs dans le secteur de l'économie du savoir. L'information recueillie lors de ces rencontres a été diffusée dans le site intranet de la Commission.

4. Les travaux préparatoires en vue de la tenue d'un colloque sur les problèmes affectant le marché du travail se sont poursuivis au cours de l'exercice 2010-2011. La Commission a mis sur pied un comité d'orientation et un comité de logistique pour travailler à la préparation de l'événement. La date fixée pour la tenue du colloque, qui se tiendra à Montréal, est le 1^{er} novembre 2011. Cinq thèmes sont actuellement retenus pour cet événement :

- // le taux de respect de la Loi sur les normes du travail ;
- // la non-majoration des heures supplémentaires (flexibilité et étalement des heures et banques d'heures) ;
- // les relations de travail triangulaires (impacts des nouveaux modèles d'organisation du travail) ;
- // les travailleurs étrangers temporaires : constats et tendances ;
- // la prévention du harcèlement psychologique.

5. Afin de mettre à jour les données dont elle dispose sur le taux de respect de la loi, la Commission a mené, conjointement avec le ministère du Travail, une enquête auprès des employeurs et des salariés du secteur de la restauration et des bars. Les principaux résultats de cette enquête ont été présentés à la direction de la Commission au mois de mai 2010. Afin de mieux identifier les clientèles les plus touchées par les infractions, des analyses complémentaires ont été réalisées au cours de l'année 2010.

La Commission a aussi procédé à la mise à jour des données d'une vaste enquête visant à mesurer le taux de respect des dispositions de la Loi sur les normes du travail, qui avait été menée en 2004 auprès de 4 000 salariés non syndiqués assujettis à cette loi et dont les résultats ont été publiés en 2005. Un sondage à cet effet a débuté le 24 août 2010. Cette mise à jour permet à la Commission de suivre l'évolution des taux d'infraction, des secteurs problématiques et des clientèles les plus vulnérables, et ce, pour soutenir l'orientation qu'elle s'est donnée de faire de la prévention la pierre angulaire de son action.

6. Le comité de travail mis sur pied par la Commission pour évaluer les effets des dispositions de la Loi sur les normes du travail relatives aux avis de licenciement collectif a mené à terme ses travaux. Son rapport à la direction a été déposé le 7 mars 2011.

En ce qui a trait à la réintégration en emploi, un plan de travail est en cours d'élaboration.

ORIENTATION 2

Adapter nos services à mesure qu'évoluent les besoins de notre clientèle, selon notre capacité, en misant sur la volonté des employeurs et des salariés d'assumer les responsabilités que nous leur reconnaissons.

AXE 3 - Traitement des demandes de services*

OBJECTIF 5

D'ici le 31 mars 2012, adapter la prestation des services à la clientèle en mesure des responsabilités dévolues aux salariés et aux employeurs concernant la résolution de leurs litiges.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

D'ici le 31 mars 2009¹, avoir assuré l'accès aux services centralisés.

INDICATEUR : Date à laquelle l'accès aux services centralisés est donné.

D'ici le 31 mars 2012, avoir élaboré et mis en œuvre une stratégie relative à la prestation de services multimode.

INDICATEURS :

// Date du dépôt de la stratégie.

// État d'avancement des actions prévues.

Avoir mesuré, d'ici le 31 mars 2011, les effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges sur le traitement des demandes de services.

INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'évaluation.

1. La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

Résultats 2010-2011

Réalisé

Implantation des guichets régionaux le 20 avril 2009

En voie de réalisation

Non réalisé

* Pour la Commission, constitue une demande de service, toute demande qui lui est adressée par la clientèle relativement à un sujet couvert par la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou leurs règlements.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des normes du travail, de la part de l'employeur et du salarié, facilite l'application de la loi et conduit à une relation de travail plus juste et plus équilibrée. Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a révisé sa prestation de services dans une optique de responsabilisation des employeurs et des salariés et avec une volonté de s'adapter aux besoins de sa clientèle, tout en ayant comme souci l'optimisation des ressources. La Commission analysera l'opportunité de poursuivre ses actions visant à mesurer les effets de la participation accrue des salariés et des employeurs à la résolution de leurs litiges.

La Commission s'est ainsi dotée d'une structure favorisant la centralisation de la réception de l'ensemble des demandes de services qui lui sont adressées. S'appuyant sur ses quatorze bureaux régionaux existants, la Commission a mis en place cinq directions régionales. Depuis le 20 avril 2009, cinq guichets régionaux y sont implantés pour recevoir les demandes de services de la clientèle. Le guichet régional filtre et évalue leur recevabilité et, pour les cas simples, en finalise le traitement. Les cas plus complexes sont dirigés vers les bureaux régionaux qui offrent des services d'enquête et de médiation.

Plusieurs interventions sont réalisées par le personnel de la Commission au bénéfice de la clientèle qui s'adresse à elle sans qu'il y ait dépôt de plainte. Par exemple, une information plus spécifique donnée à un salarié qui aurait peut-être porté plainte sur ses droits et sur le traitement d'un dossier peut lui permettre de constater que les obligations de son employeur ne sont pas celles qu'il croyait, que le service que la Commission est en mesure de lui donner n'est pas celui qu'il recherche ou qu'un autre organisme serait plus à même de répondre à son besoin. De même, en soutenant un salarié dans son intervention auprès de son employeur, certains outils produits par la Commission permettent de régler un dossier à la satisfaction de chacun sans qu'une plainte ait été portée.

Tout en maintenant différents modes d'accès à ses services, la Commission privilégie le téléphone et son site Internet, où la clientèle peut se renseigner ou

déposer une plainte, comme moyens pour s'adresser à elle. Les demandes de services reçues en ligne ont d'ailleurs augmenté de 68 % depuis l'exercice précédent, passant de 9 499 à 15 924. C'est donc 43 % des demandes qui ont été reçues de cette façon. Cette importante utilisation du dépôt d'une demande en ligne confirme le succès de l'orientation privilégiée par la Commission. De plus, elle a eu pour conséquence de faire augmenter le nombre des plaintes, puisqu'une demande de service déposée en ligne a été considérée comme une plainte.

En 2009, un premier bilan de l'implantation des guichets régionaux, suivi d'une tournée régionale, a permis d'évaluer l'application des nouvelles procédures de traitement des demandes de services et d'organisation du travail. Après analyse des résultats recueillis, la Commission a poursuivi ses travaux de consolidation au cours du présent exercice. Les améliorations ont porté principalement sur les processus d'affaires, sur les instructions de travail ainsi que sur le système de mission qui soutient les opérations.

Depuis l'implantation des guichets régionaux, la Commission a recours à une approche multimode pour assurer sa prestation de services. En effet, les guichets centralisent la réception des demandes de services reçues selon différents modes. De plus, la Commission continue de mettre en avant des initiatives basées sur une utilisation optimale de ses différents canaux de communication. Toutefois, l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie multimodale sont à venir.

// Le traitement des demandes de services

Le tableau qui suit présente le volume des demandes de renseignements acheminées à la Commission, selon leur mode de réception. On y observe une diminution du nombre d'appels pris en charge par les préposés comparativement à l'exercice précédent, ainsi qu'une diminution du délai moyen de prise en charge des appels. Quant aux publications de la Commission, accessibles dès la page d'accueil de son site Internet et par différentes portes d'entrée, les plus téléchargées ont été *L'avis de licenciement collectif*, dont il s'est fait 16 098 téléchargements, la brochure

Bientôt parents ? téléchargée à 15 438 reprises, le guide *Interprétation et jurisprudence*, téléchargé 13 945 fois, la brochure *Les normes du travail au Québec*, téléchargée à 13 485 reprises et le Guide de l'employeur *Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail*, téléchargé 8 074 fois.

TABEAU 7 /// Demandes de renseignements

Mode de réception	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	309 065	316 788	-2,4
Délai moyen de prise en charge des appels (en secondes)	55,5	85,1	-34,8
Consultations des capsules préenregistrées	79 300	87 128	-9,0
Demandes de renseignements par courriel	22 262	23 438	-5,0
Téléchargements de publications	191 493	197 917	-3,25
Consultations du site Internet	2 154 474	2 258 212	-4,6

Les tableaux 8 à 13 présentent des résultats du traitement des demandes liées à des normes pécuniaires, à des pratiques interdites, à des congédiements faits sans une cause juste et suffisante, à du harcèlement psychologique et à des normes administratives.

À la lecture du tableau 8, on constate que, des 53 163 demandes à traiter, 6 156 ont été fermées sans plainte, soit 11,6 %, et que plus de plaintes ont été fermées sans intervention juridique qu'au cours de l'exercice précédent.

TABLEAU 8 /// Volume global de traitement des demandes de services*

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	15 927	15 473	2,9
Demandes reçues au cours de l'exercice	37 236	35 503	4,9
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	53 163	50 976	4,3
Demandes fermées sans plainte ¹	6 156	7 280	-15,4
Plaintes fermées au cours de l'exercice	30 238	27 769	8,9
// Sans intervention juridique ²	25 367	22 720	11,7
// Avec intervention juridique	4 871	5 049	-3,5
Taux de traitement des demandes (%) ³	68,5	68,8	-0,3
// Sans plainte ¹⁻⁴	87,2	90,7	-3,5
// Avec plainte ⁵	65,6	64,7	0,9
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	16 769	15 927	5,3

* Les données de ce tableau ne comprennent pas les demandes de la clientèle relatives à des renseignements généraux, lesquelles sont présentées au tableau 7.

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

3 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

4 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes sans plainte à traiter.

5 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 9 /// Demandes liées à des normes pécuniaires

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	12 090	12 132	-0,3
Demandes reçues au cours de l'exercice	17 403	18 632	-6,6
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	29 493	30 764	-4,1
Demandes fermées sans plainte ¹	1 706	1 830	-6,8
Plaintes fermées au cours de l'exercice	15 597	16 844	-7,4
// Sans intervention juridique ²	12 580	13 696	-8,1
// Avec intervention juridique	3 017	3 148	-4,2
Taux de traitement des demandes (%) ³	58,7	60,7	-2,0
// Sans plainte ¹⁻⁴	79,7	83,8	-4,1
// Avec plainte ⁵	57,0	59,0	-2,0
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	12 190	12 090	0,8
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte ¹	6,3	6,5	-3,1
// Plaintes fermées sans intervention juridique	47,9	53,1	-9,8
// Plaintes fermées avec intervention juridique	686,6	776,7	-11,6

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

3 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

4 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

5 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 10 /// Demandes liées à une pratique interdite

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	1 086	985	10,3
Demandes reçues au cours de l'exercice	5 709	5 045	13,2
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	6 795	6 030	12,7
Demandes fermées sans plainte ¹	1 294	1 778	-27,2
Plaintes fermées au cours de l'exercice	4 141	3 166	30,8
// Sans dépôt à la CRT ²	3 536	2 552	38,6
// Après dépôt à la CRT	605	614	-1,5
// Sans audience devant la CRT	557	578	-3,6
// Après audience devant la CRT	48	36	33,3
Taux de traitement des demandes (%) ³	80,0	82,0	-2,0
// Sans plainte ¹⁻⁴	92,0	94,5	-2,5
// Avec plainte ⁵	76,9	76,3	0,6
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	1 360	1 086	25,2
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte ¹	5,6	6,1	-8,2
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	43,4	51,7	-16,1
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	450,9	429,5	5,0
// Sans audience devant la CRT	436,4	411,4	6,1
// Après audience devant la CRT	619,5	719,5	-13,9

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 CRT : Commission des relations du travail.

3 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

4 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

5 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 11 /// Demandes liées à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	1 769	1 672	5,8
Demandes reçues au cours de l'exercice	7 537	6 134	22,9
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	9 306	7 806	19,2
Demandes fermées sans plainte ¹	1 384	1 736	-20,3
Plaintes fermées au cours de l'exercice	5 794	4 301	34,7
// Sans dépôt à la CRT ²	4 745	3 213	47,7
// Après dépôt à la CRT	1 049	1 088	-3,6
// Sans audience devant la CRT	971	1 024	-5,2
// Après audience devant la CRT	78	64	21,9
Taux de traitement des demandes (%) ³	77,1	77,3	-0,2
// Sans plainte ¹⁻⁴	87,2	93,7	-6,5
// Avec plainte ⁵	75,1	72,2	2,9
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	2 128	1 769	20,3
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte ¹	5,1	5,8	-12,1
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	47,2	62,4	-24,4
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	463,2	441,3	5,0
// Sans audience devant la CRT	451,7	423,2	6,7
// Après audience devant la CRT	606,7	731,6	-17,1

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 CRT : Commission des relations du travail.

3 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

4 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

5 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 12 /// Demandes liées à du harcèlement psychologique

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	705	600	17,5
Demandes reçues au cours de l'exercice	4 237	3 791	11,8
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	4 942	4 391	12,5
Demandes fermées sans plainte ¹	1 332	1 566	-14,9
Plaintes fermées au cours de l'exercice	2 833	2 120	33,6
// Sans dépôt à la CRT ²	2 652	1 928	37,6
// Après dépôt à la CRT	181	192	-5,7
// Sans audience devant la CRT	173	178	-2,8
// Après audience devant la CRT	8	14	-42,9
Taux de traitement des demandes (%) ³	84,3	83,9	0,4
// Sans plainte ¹⁻⁴	93,7	93,1	0,6
// Avec plainte ⁵	80,5	78,3	2,2
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	777	705	10,2
Délai moyen de traitement (en jours)			
// Demandes fermées sans plainte ¹	5,5	7,3	-24,7
// Plaintes fermées sans dépôt à la CRT	59,1	74,0	-20,1
// Plaintes fermées après dépôt à la CRT	608,4	584,9	4,0
// Sans audience devant la CRT	587,9	558,4	5,3
// Après audience devant la CRT	1 053,5	921,5	14,3

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 CRT : Commission des relations du travail.

3 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

4 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

5 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

TABLEAU 13 /// Demandes liées à des normes administratives

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Demandes en traitement au début de l'exercice	277	84	229,8
Demandes reçues au cours de l'exercice	2 350	1 901	23,6
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	2 627	1 985	32,3
Demandes fermées ¹	2 313	1 708	35,4
Taux de traitement des demandes (%) ²	88,0	86,0	2,0
// Sans plainte ¹⁻³	88,0	87,1	0,9
// Avec plainte ⁴	88,1	85,8	2,3
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	314	277	13,4

1 Pour l'exercice 2009-2010, les résultats relatifs aux demandes de services sans plainte sont calculés sur la base de données disponibles à compter du 20 avril 2009.

2 Proportion des demandes de services fermées au cours de l'exercice par rapport au total des demandes à traiter.

3 Proportion des demandes sans plainte fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des demandes sans plainte à traiter.

4 Proportion des plaintes fermées au cours de l'exercice par rapport à l'ensemble des plaintes à traiter.

À la lecture des tableaux 10 à 13, on constate une augmentation du volume des demandes reçues par rapport à l'exercice précédent, volume qui varie de 11,8 % à 22,9 % et qui atteint 23,6 % pour les demandes liées à des normes administratives. Cette augmentation du nombre de demandes reçues s'explique notamment par le succès de l'orientation prise par la Commission à l'égard du service en ligne.

On note également une augmentation du volume des plaintes fermées sans recours aux tribunaux. Cette hausse varie de 37,6 % à 47,7 %.

L'augmentation du volume des plaintes fermées dans les tableaux 10 à 12 doit être mise en relation avec celle du nombre de plaintes entraînée par l'utilisation grandissante du service en ligne. En effet, la Commission a considéré comme des plaintes l'ensemble des demandes reçues par ce mode. Toutefois, plusieurs de ces demandes ne satisfaisaient pas aux conditions prévues par la loi.

Bon nombre ont donc été fermées rapidement, ce qui explique la variation observée dans les plaintes fermées en comparaison avec l'exercice précédent. La Commission évalue la façon la plus appropriée de corriger les effets que cela a eus sur ses activités.

On constate également une amélioration, comparativement au dernier exercice, du délai moyen de traitement des demandes fermées sans plainte, soit une diminution variant de 3,1 % à 24,7 %, ainsi que des plaintes fermées sans recours aux tribunaux, soit une diminution variant de 9,8 % à 24,4 %. Enfin, il y a lieu de souligner que la Commission est tributaire des délais imposés par les tribunaux à l'égard des délais de traitement des plaintes fermées à la suite d'une intervention juridique ou d'une audience.

Le tableau qui suit montre que le volume des médiations offertes par la Commission et acceptées par les salariés et les employeurs a augmenté.

TABLEAU 14 /// Activités de médiation

	2010-2011	2009-2010	Variation (%)
Médiations offertes	5 051	4 845	4,3
Médiations acceptées	4 238	4 136	2,5
Médiations annulées	186	N. D. ¹	S. O.
Médiations effectuées	4 052	4 136	S. O. ²
// Avec entente	2 752	2 635	
// Sans entente	1 070	1 203	
// Désistement ³	230	298	
Taux de règlement (%) ⁴	67,9	63,7	S. O.

1 Les médiations annulées n'étaient pas calculées lors du précédent exercice.

2 En raison de modifications apportées à la méthode de calcul des médiations effectuées, le pourcentage de variation entre les exercices ne peut être évalué.

3 Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.

4 Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

TABLEAU 15 /// Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2010-2011	2009-2010
Demandes en traitement au début de l'exercice	15	14
Demandes reçues au cours de l'exercice	189	169
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	204	183
Demandes fermées au cours de l'exercice	200	168
// Autorisées	176	155
// Refusées	17	9
// Désistements	7	4
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	4	15
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 269	4 555

Le tableau 15 montre que le volume des demandes adressées à la Commission par des employeurs qui souhaitent être exceptionnellement autorisés à déroger aux normes générales prévues par la loi quant à la durée normale de la semaine de travail a augmenté. Ce tableau montre également qu'une large proportion des demandes fermées au cours de cette période a été autorisée, mais de façon moindre qu'au cours du précédent exercice. Enfin, il y a lieu de rappeler que, dans la poursuite de l'objectif 2 de son plan stratégique, la Commission mène des activités de surveillance de l'application de la loi en matière d'étalement des heures de travail.

TABLEAU 16 /// Demandes de révision

	2010-2011	2009-2010
Demandes en traitement au début de l'exercice	25	27
Demandes reçues au cours de l'exercice	529	463
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	554	490
Demandes réglées au cours de l'exercice	511	465
// Accordées	170	152
// Refusées	319	291
// Réglées sans la nécessité d'une décision ¹	22	22
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	43	25

¹ Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

OBJECTIF 6

D'ici le 31 mars 2011, utiliser, dans les points de service de la Commission, un mécanisme continu pour l'évaluation de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle en fonction des engagements pris par la Commission.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF**Cibles et indicateurs****Résultats 2010-2011**

D'ici le 15 septembre 2009¹, avoir défini et fait approuver les engagements des services à la clientèle et avoir produit l'outil d'évaluation de la qualité et de la satisfaction.

Réalisé

INDICATEUR : Date de l'approbation des engagements et de l'outil d'évaluation.

le 9 septembre 2009

D'ici le 31 mars 2010, avoir commencé à utiliser l'outil d'évaluation de la qualité des services fournis et de la satisfaction de la clientèle.

Réalisé

INDICATEUR : Date à laquelle l'outil d'évaluation est utilisé.

le 9 mars 2010

À compter du 1^{er} avril 2010, mesurer annuellement le degré de satisfaction de la clientèle par rapport à nos engagements relatifs à l'offre de service.

Réalisé

INDICATEUR : Date du dépôt du rapport d'évaluation.

le 22 mars 2011

1. La date initialement prévue était le 31 mars 2009.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a poursuivi ses travaux visant à implanter, dans ses directions régionales et au Service des renseignements, un mécanisme permettant l'évaluation continue de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle. Elle a ainsi expérimenté une grille d'évaluation des services au cours de la période du 9 mars au 14 mai 2010, pour chacun de ces cinq services : renseignements téléphoniques; demandes de services traitées dans les guichets régionaux; traitement des plaintes pécuniaires; médiation; enquête en matière de harcèlement psychologique. Tenant compte des résultats et du bilan de cette expérimentation, la Commission a implanté ce mécanisme pour l'évaluation des demandes de services traitées et

fermées, par téléphone, dans les guichets régionaux. À la suite de l'installation de la technologie de réponse vocale interactive, la Commission a de plus opté pour un sondage téléphonique sans intervieweur ni échantillon, au moyen de son nouveau système téléphonique. Ce sondage automatisé a été effectué du 15 novembre 2010 au 28 février 2011, soit sur une période de 15 semaines. La procédure suivie consistait à inviter le salarié, au moment de la fermeture de sa demande de service au guichet régional, à participer au sondage. Si le salarié donnait son accord, son appel était dirigé vers le système de réponse vocale interactive. Un total de 603 salariés ont ainsi répondu au sondage. Les résultats obtenus ont fait l'objet d'une analyse et d'un rapport à la direction de la Commission.

OBJECTIF 7

D'ici le 31 mars 2011, adopter un cadre de maintien de la qualité des services dans les relations entre clients et avocats.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Résultats 2010-2011

Avoir posé le diagnostic de la qualité des relations entre clients et avocats d'ici le 30 septembre 2008.

Réalisé

INDICATEUR : Date du dépôt du rapport sur le diagnostic.

6 juillet 2008

Avoir élaboré et mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2009, un plan d'action visant la qualité des services et la clarté de l'information sur les procédures judiciaires.

Réalisé

INDICATEUR : Atteinte des cibles fixées dans le plan d'action.

100 % des cibles atteintes

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009¹.

¹ Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission, à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca.

OBJECTIF 8

D'ici le 31 mars 2009, adopter un nouveau cadre de gestion des plaintes relatives à la qualité des services fournis et rendre compte annuellement de sa mise en œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Avoir révisé au 1^{er} avril 2008, la politique sur la qualité des services fournis.

INDICATEUR : Date du dépôt de la politique.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 1^{er} avril 2008

Avoir mis en œuvre le nouveau cadre de gestion de la qualité et rendre compte des résultats d'ici le 31 mars 2009.

INDICATEUR : Reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion 2008-2009.

Réalisé

10 juin 2009

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009¹. Le tableau suivant présente des résultats relatifs aux plaintes concernant la qualité des services offerts par la Commission.

TABLEAU 17 /// Plaintes concernant la qualité des services

	2010-2011	2009-2010
Plaintes en traitement au début de l'exercice	2	7
Plaintes reçues au cours de l'exercice	111	116
Plaintes fermées au cours de l'exercice :	112	121
// plaintes fondées	15	32
// plaintes non fondées	97	89
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1	2

1 Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca.

Dans le tableau 17, on constate que 111 plaintes concernant les services rendus ont été adressées à la Commission au cours de l'exercice 2010-2011. Au cours de cette période, le traitement de 112 plaintes a été achevé et elles ont été fermées. À la suite de l'analyse qu'elle en a faite, la Commission a considéré 15 des plaintes fermées comme fondées et chaque plainte fondée a fait l'objet d'un suivi. Au besoin, une recommandation a été formulée afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services. Les plaintes fermées provenaient majoritairement de salariés, soit 84, les 28 autres provenant d'employeurs, et 15 % concernaient le traitement de dossiers en matière de harcèlement psychologique. Enfin, la Déclaration de services aux citoyens comprend un engagement sur la promptitude dans les communications avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services. À cet égard, la Commission a été en mesure de communiquer avec la clientèle à l'intérieur d'un délai de deux jours ouvrables ou moins dans 93,7 % des cas.

AXE 4 - Services en ligne

OBJECTIF 9

D'ici le 31 mars 2012, développer la prestation électronique afin d'offrir à la clientèle des services qui tiennent compte des meilleures pratiques et des nouvelles occasions d'affaires.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Effectuer annuellement un recensement des meilleures pratiques ainsi que des nouvelles occasions d'affaires et actualiser le plan d'action, au besoin.

INDICATEUR : Date du dépôt des recommandations.

Résultats 2010-2011

Non réalisé pour l'exercice 2010-2011

D'ici le 31 mars 2009¹, avoir déposé un plan d'action sur les services en ligne intégrant les meilleures pratiques et les nouvelles occasions d'affaires.

INDICATEUR : Date du dépôt du plan d'action.

Réalisé

le 23 mars 2009

D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre les mesures prévues dans le plan d'action, particulièrement les suivantes :

Réalisé

// la mise en ligne du mécanisme relatif au dépôt des plaintes d'ici le 31 mars 2009² ;

INDICATEUR : Date de la mise en ligne du mécanisme.

le 27 avril 2009

// l'évaluation, d'ici le 31 mars 2012, de l'opportunité d'offrir un espace personnel aux clients et d'arrimer cet espace avec le « dossier citoyen » gouvernemental, puis, le cas échéant, la mise en ligne de cet espace et l'arrimage de celui-ci avec ledit dossier ;

INDICATEURS :

/// Date de dépôt de l'étude.

le 23 mars 2009

/// Date de la création de l'espace personnel sur le site Web de la Commission.

/// Date de l'arrimage de l'espace personnel avec le « dossier citoyen » gouvernemental.

// la mise en ligne, d'ici le 31 mars 2012, de nouveaux outils interactifs informationnels et transactionnels permettant, notamment, la tenue de séminaires.

En voie de réalisation

INDICATEUR : Nombre d'outils mis en ligne.

Un outil

1 La date initialement prévue était le 31 décembre 2008.

2 Cette cible diffère de celle qui a été initialement publiée.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Depuis le 27 avril 2009, un parcours guidé, réalisé par la Commission dans le cadre de son plan d'action 2009-2012 relatif aux services en ligne, permet à la clientèle de déposer une demande de service dans le site de la Commission. Au cours du présent exercice, la Commission a poursuivi des travaux visant à consolider ce nouveau service. Elle a également entrepris l'exploration des médias sociaux comme moyen de joindre la clientèle. De même, la Commission a participé à des échanges entre organismes sur l'utilisation du Web 2.0 afin de mieux joindre certaines clientèles. De plus, elle a participé à une étude visant à dresser le portrait de l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les petites et moyennes entreprises québécoises. Enfin, l'analyse de l'opportunité de créer un espace personnel sur son site Web pourra se faire à la suite d'un positionnement stratégique sur l'approche multimodale dont il a été question à l'occasion de l'exposé des résultats relatifs à la cible 2 de l'objectif 5 du plan stratégique.

ORIENTATION 3

Miser sur un personnel compétent et mobilisé pour réaliser pleinement notre mission.

AXE 5 - Développement des compétences et relève des effectifs

OBJECTIF 10

D'ici le 31 mars 2009, adopter l'offre de service actualisée, laquelle orientera la gestion intégrée de la main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cible et indicateur

Avoir adopté, d'ici le 31 mars 2009, l'offre de service actualisée, qui comprend un plan de déploiement de l'effectif.

INDICATEUR : Date de l'adoption de l'offre de service actualisée.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 8 décembre 2009

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Cet objectif a été atteint. L'énoncé de l'appréciation de son atteinte figure dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010¹.

¹ Ce rapport peut être consulté dans le site de la Commission, à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca.

OBJECTIF 11

D'ici le 31 mars 2012, adopter et mettre en œuvre un plan de relève des effectifs qui permettra de combler les besoins en matière de main-d'œuvre.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs

Avoir adopté le plan de relève des effectifs d'ici le 31 décembre 2009.

INDICATEUR : Date de l'adoption du plan de relève des effectifs.

Avoir mis en œuvre, d'ici le 31 mars 2012, 80 % des mesures inscrites dans le plan de relève des effectifs.

INDICATEUR : Pourcentage des mesures mises en œuvre.

Résultats 2010-2011

Réalisé

le 23 mars 2010

En voie de réalisation

64,7 %

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a adopté, au mois de février 2010, une politique de gestion de la main-d'œuvre qui lui fournit un cadre général de référence. Elle avait aussi adopté, en 2009, une offre de service actualisée qui lui a permis de définir ses besoins de main-d'œuvre au regard de l'attraction et de la rétention du personnel ainsi que du développement des compétences et du transfert de l'expertise. Prenant appui sur ces informations, la direction de la Commission a adopté un plan de relève de ses effectifs au mois de mars 2010 et elle évalue en avoir complété 64,7 % des éléments mesurables.

OBJECTIF 12

Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser tant la mobilisation que la fidélisation du personnel et d'attirer des recrues.

NIVEAU D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cibles et indicateurs	Résultats 2010-2011
<p>1 D'ici le 31 mars 2009, poser un diagnostic sur la mobilisation, la fidélisation ainsi que l'attraction du personnel et recenser les meilleures pratiques en ces matières.</p> <p><i>INDICATEUR : Date du dépôt du rapport contenant des recommandations.</i></p>	<p>Réalisé</p> <p>le 26 mars 2009</p>
<p>2 D'ici mars 2012, améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail.</p> <p><i>INDICATEUR : Taux de satisfaction du personnel.</i></p>	<p>En voie de réalisation</p>
<p>3 D'ici le 31 décembre 2010, avoir procédé à l'évaluation du rendement de tout le personnel, laquelle prend en compte les orientations stratégiques.</p> <p><i>INDICATEUR : Pourcentage des évaluations du rendement terminées.</i></p>	<p>Non réalisé</p> <p>75 % du personnel régulier</p>
<p>4 Avoir investi au moins 3 % de la masse salariale annuelle dans le maintien et le développement des compétences du personnel.</p> <p><i>INDICATEUR : Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.</i></p>	<p>Non réalisé pour l'exercice 2010-2011</p> <p>2 %</p>
<p>5 D'ici le 31 mars 2009, avoir adopté un programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.</p> <p><i>INDICATEUR : Date de l'adoption du programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.</i></p>	<p>Réalisé</p> <p>le 23 mars 2009</p>
<p>6 D'ici le 31 mars 2012, avoir mis en œuvre le programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.</p> <p><i>INDICATEUR : Taux de respect des dates prévues pour la mise en œuvre des mesures inscrites dans le programme.</i></p>	<p>En voie de réalisation</p> <p>75 % pour l'exercice 2010-2011</p>

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans le contexte actuel de rareté de la main-d'œuvre, les priorités de la Commission concernent l'attraction et la fidélisation du personnel nécessaire, le développement des compétences ainsi que le transfert de l'expertise. La Commission veille donc à promouvoir la qualité de vie au travail afin de fournir un milieu de qualité à tout son personnel et de favoriser sa mobilisation et son engagement et, par voie de conséquence, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. À cette fin, au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a poursuivi :

// la mise en œuvre du plan d'action 2008-2012 pour améliorer le taux de satisfaction des employés à l'égard de la qualité de vie au travail, notamment par la création d'un forum d'échanges sur les besoins respectifs du personnel et de l'organisation en matière de conciliation travail-vie personnelle ;

// l'évaluation du rendement du personnel. Au cours de l'exercice 2010-2011, 298 des 440 employés réguliers ont été évalués par leur gestionnaire, ce qui mène à un taux cumulatif de 80,9 % du personnel évalué au 31 mars 2011 ;

// la mise en œuvre de son programme de développement du leadership mobilisant à l'intention des employés occupant un poste de gestion.

Aussi, la Commission a mené un sondage sur la qualité de vie au travail auprès des membres de son personnel, du 24 janvier au 4 février 2011. Le rapport sur les résultats de ce sondage est en cours de rédaction.

Enfin, l'engagement de la Commission en matière de formation et de développement de son personnel est reflété dans les résultats inscrits au tableau 18.

TABLEAU 18 /// Formation et développement du personnel

PERSONNEL D'ENCADREMENT	2010-2011	2009-2010
Total de jours-personnes de formation	117	248
Moyenne de jours par employé	4	8
Dépenses totales (sans les salaires)	43 636 \$	75 621 \$
Dépenses totales (y compris les salaires)	92 388 \$	178 465 \$
Pourcentage de la masse salariale alloué	2,9 %	5,5 %
ENSEMBLE DU PERSONNEL (Y COMPRIS LES CADRES)		
Total de jours-personnes de formation	1 245	2 453
Moyenne de jours par employé	2,4	4,7
Dépenses totales (sans les salaires)	220 464 \$	366 650 \$
Dépenses totales (y compris les salaires)	513 684 \$	909 704 \$
Pourcentage de la masse salariale alloué	2,0 %	3,3 %
CATÉGORIE DE DÉPENSES RÉALISÉES (SANS LES SALAIRES)		
Congrès, colloques, études et perfectionnement	113,363 \$	276 771 \$
Frais de déplacement	107 101 \$	89 879 \$
Total	220 464 \$	366 650 \$

Les ressources informationnelles et financières

Les dépenses récurrentes de l'exercice 2010-2011 en matière de ressources informationnelles ont été effectuées principalement pour l'amélioration et l'entretien des systèmes informatiques en soutien aux activités de mission de la Commission, des systèmes sectoriels et des interfaces, des sites Internet et intranet, de même que pour la migration des environnements Microsoft. Les dépenses sont principalement liées au développement de la prestation électronique de services et à la modernisation des systèmes téléphoniques.

TABEAU 19 /// Investissements en matière de ressources informationnelles

Fonctions	2010-2011		2009-2010	
	Dépenses récurrentes (000 \$)	Développement (000 \$)	Dépenses récurrentes (000 \$)	Développement (000 \$)
Rémunération	2 418	163	2 379	244
Acquisition (matériel et logiciel)	399	0	920	0
Acquisition de services	3 328	199	3 299	193
Autres frais	28	0	24	0
Totaux	6 173	362	6 622	437

En matière de systèmes d'information, la Commission a :

- // effectué des travaux visant, notamment, l'amélioration des guichets régionaux et du traitement des demandes en ligne, de même que de l'information de gestion afférente ;
- // entrepris des travaux dans son système de mission à la suite de modifications apportées au Registre des entreprises du Québec, un intrant majeur de son fichier des employeurs ;
- // entrepris la migration vers une version plus récente de son système de gestion financière ;
- // entrepris une analyse préliminaire pour l'évolution de l'intranet de la Commission ;

// commencé l'exploration des médias sociaux pour mieux joindre certaines clientèles cibles ;

// réalisé des travaux quant à la gestion sécuritaire des accès aux renseignements personnels concernant les salariés dans le système de mission de façon que ces informations soient accessibles en temps voulu, de la manière requise et par une personne autorisée ;

// implanté le volet de la gestion des ressources humaines de la solution d'affaires gouvernementale en gestion intégrée des ressources, ce qui a permis d'établir, pour chaque employé, un dossier unique où les données sont centralisées au niveau gouvernemental.

Enfin, la Commission a entrepris une importante réflexion sur la consolidation des ressources informationnelles en vue de proposer des moyens pour améliorer la gestion de l'information. Cette démarche porte sur la structure de gestion de l'information, des ressources informationnelles et de la modernisation.

La sécurité de l'information

Le plan directeur de sécurité de l'information 2008-2011 de la Commission est venu à échéance au cours de l'exercice. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan, la Commission a élaboré une nouvelle politique de sécurité de l'information et tenu une activité de sensibilisation à l'intention de son personnel. La Commission a également entrepris l'élaboration d'un nouvel outil permettant de déterminer le niveau de protection adéquat des informations sensibles dans les systèmes de la Commission ainsi que des travaux liés à la sécurité de ses garde-barrières. À cela s'ajoutent de nouvelles pratiques pour la protection des renseignements personnels dans le développement de systèmes d'information ou de prestations électroniques de services. Enfin, la Commission a effectué une analyse de risques dont l'examen servira à la conception d'un nouveau plan directeur.

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'exercice de sa mission et à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, tout en tenant compte de sa capacité financière. Elle transmet sa planification budgétaire annuelle et quinquennale au ministre du Travail et elle produit les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

En ce qui concerne ses prévisions en matière de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Commission a continué d'exercer une gestion serrée de ses dépenses, de sorte qu'elle a dégagé un excédent des produits sur les charges de 9 122 500 \$. Au cours de l'exercice précédent, l'excédent des produits sur les charges était de 2 957 000 \$. Il y a lieu de souligner que la mise en application de certaines mesures de réduction des dépenses découlant du discours sur le budget du gouvernement du Québec du 30 mars 2010 forme une part de cet excédent.

Enfin, la contribution de la Commission au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par cette dernière relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail a été fixée par décret à 7 582 600 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2011. Le montant pour l'exercice précédent étant de 7 792 800 \$, cela correspond à une baisse de 2,7 %.

La gestion des risques

Au cours de l'exercice 2010-2011, une mise à jour de l'évaluation des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. Cette analyse permet de conclure que les niveaux de risque sont faibles et sous contrôle.

Le coût de la mission selon la fonction

Le tableau 20 indique que l'exercice des fonctions liées à la mission de la Commission représente, pour l'exercice 2010-2011, des dépenses totalisant 46,0 millions de dollars, soit 85,8 % des dépenses totales de la Commission. La différence correspond à la contribution au fonds de la Commission des relations du travail.

TABLEAU 20 /// Répartition du coût de la mission selon la fonction*

Fonctions	2010-2011		2009-2010	
	Coût (000 \$)	% du total	Coût (000 \$)	% du total
Information et renseignements sur les normes du travail	7 143	13,3	7 587	13,5
Surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	1 995	3,7	2 109	3,7
Interventions de la Commission au regard des demandes de services ¹	31 873	59,5	34 027	60,5
Médiation entre les salariés et les employeurs	4 979	9,3	4 717	8,4
Sous-total : coût de la mission	45 990	85,8	48 440	86,1
Remboursement de dépenses de la CRT ²	7 583	14,2	7 793	13,9
Total	53 573	100,0	56 233	100,0

* Le libellé des fonctions diffère de celui de l'exercice 2009-2010 pour s'harmoniser davantage avec celui de la Loi sur les normes du travail. Le coût de la mission selon la fonction de l'exercice 2009-2010 a donc été retraité pour le rendre conforme à la nouvelle présentation.

1 Inclut un montant de 10 238 974 \$ relatif à la représentation des salariés par les avocats de la Commission. Ce montant était de 10 908 569 \$ pour l'exercice 2009-2010.

2 CRT : Commission des relations du travail.

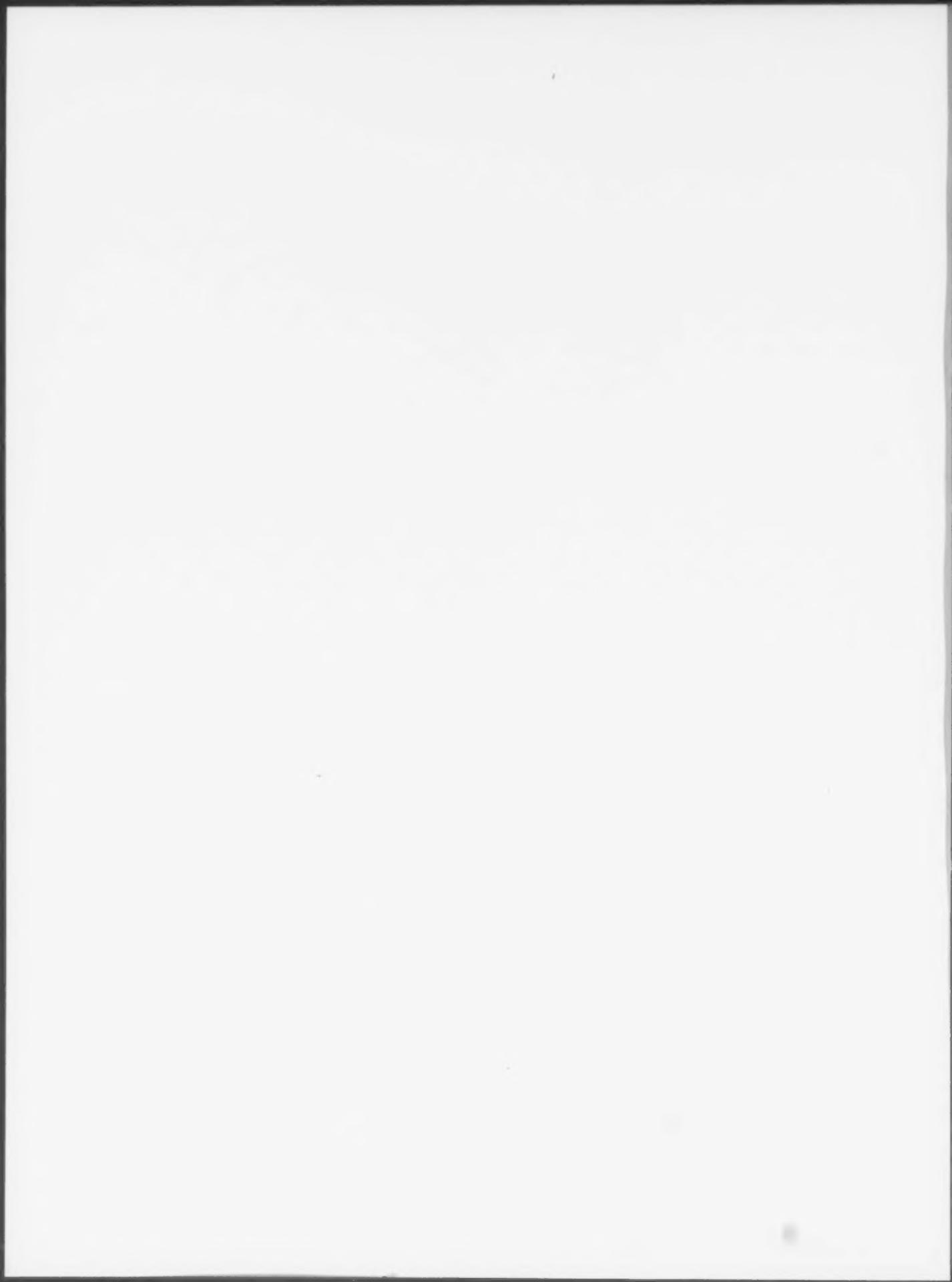
Le coût unitaire des services rendus

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission avec celle d'offrir à sa clientèle des services de qualité, au meilleur coût. Le tableau 21 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission pour l'exercice 2010-2011. Il comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à chacune des étapes du processus opérationnel, de même qu'une proportion des dépenses de soutien administratif. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une demande de service terminée liée à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante comprend des dépenses imputables à la réception de la demande de service, à l'aide-conseil en matière juridique, aux services administratifs ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès des tribunaux.

TABEAU 21 /// Coût unitaire des services rendus à la clientèle

Services	2010-2011		2009-2010 ¹	
	Volume	Coût unitaire (\$)	Volume	Coût unitaire (\$)
Demandes de renseignements	331 327	14	340 226	13
Traitement des demandes de services liées à				
// une norme pécuniaire	17 303	1 058	18 674	1 062
// une pratique interdite	5 435	421	4 944	497
// un congédiement fait sans une cause juste et suffisante	7 178	823	6 037	1 009
// du harcèlement psychologique	4 165	1 212	3 686	1 426
Médiation entre les salariés et les employeurs	4 052	1 229	4 136	1 140
Interventions de surveillance de l'application de la loi	3 058	563	3 123	585

1 Les données de l'exercice 2009-2010 ont été retraitées pour présenter distinctement le coût unitaire de la médiation entre les salariés et les employeurs, auparavant inclus dans le traitement des demandes de services liées à une pratique interdite, à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et à du harcèlement psychologique.



Les états financiers

Table des matières

Rapport de la direction	64
Rapport de l'auditeur indépendant	65
États financiers.....	66
Résultats et excédent cumulé	66
Bilan	67
Flux de trésorerie	68
Notes complémentaires	69

Rapport de la direction

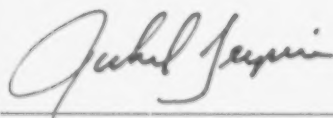
Les états financiers de la Commission des normes du travail (Commission) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation fidèle, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'adoption au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Il peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Michel Després, ASC
Président-directeur général



M^r Jean-Guy Lemieux, ASC
Directeur général de l'administration
par intérim

Québec, le 19 mai 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des normes du travail, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, l'état des résultats et de l'excédent cumulé et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

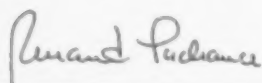
Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des normes du travail au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01)*, je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

 FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 19 mai 2011

Résultats et excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Cotisations des employeurs (note 3)	62 240 830 \$	58 852 344 \$
Intérêts	334 770	199 261
Autres (note 4)	119 483	138 480
	<u>62 695 083</u>	<u>59 190 085</u>
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	31 718 558	33 120 794
Services professionnels et administratifs	4 024 689	4 214 970
Frais de déplacement	848 378	1 110 791
Télécommunications et courrier	1 310 724	1 276 958
Publicité et information	283 412	519 726
Location de locaux, d'équipement et autres	3 808 120	3 808 634
Entretien	731 519	878 763
Fournitures	274 174	284 230
Amortissement des immobilisations	2 984 919	3 208 959
Perte nette sur cession d'immobilisations	5 463	16 235
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5)	7 582 600	7 792 800
	<u>53 572 556</u>	<u>56 232 860</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	9 122 527	2 957 225
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	59 043 102	56 085 877
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	68 165 629 \$	59 043 102 \$

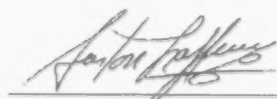
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan
au 31 mars 2011


	<u>2011</u>	<u>2010</u>
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	15 256 127 \$	15 751 621 \$
Placements (note 6)	54 948 100	44 991 600
Créances	2 223 978	842 967
Intérêts courus	70 313	24 345
Frais payés d'avance	612 768	384 690
	<u>73 111 286</u>	<u>61 995 223</u>
Immobilisations (note 7)	<u>9 869 611</u>	<u>12 136 614</u>
	<u>82 980 897 \$</u>	<u>74 131 837 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	3 577 256 \$	3 249 559 \$
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 8)	105 945	149 173
Cotisations perçues d'avance (note 9)	900 677	189 790
Provision pour vacances (note 10)	3 655 619	4 096 858
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice (note 10)	511 394	645 700
	<u>8 750 891</u>	<u>8 331 080</u>
Cotisations perçues d'avance (note 9)	-	608 452
Provision pour congés de maladie (note 10)	<u>6 064 377</u>	<u>6 149 203</u>
EXCÉDENT CUMULÉ (note 11)	<u>68 165 629</u>	<u>59 043 102</u>
	<u>82 980 897 \$</u>	<u>74 131 837 \$</u>
ENGAGEMENTS (note 12)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,



M^e Gaston Lafleur, ASC
Membre du conseil d'administration
et du comité de vérification



Michel Després, ASC
Président-directeur général

Flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	9 122 527 \$	2 957 225 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	2 984 919	3 208 959
Perte nette sur cession d'immobilisations	5 463	16 235
	<u>12 112 909</u>	<u>6 182 419</u>
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Créances	(1 381 011)	965 691
Intérêts courus	(45 968)	3 257
Frais payés d'avance	(228 078)	(30 520)
Charges à payer et frais courus (note 13)	553 417	238 329
Réclamations perçues à remettre aux salariés	(43 228)	(86 981)
Cotisations perçues d'avance	102 435	798 242
Provision pour vacances	(441 239)	(165 219)
Provision pour congés de maladie	(219 132)	(12 210)
	<u>(1 702 804)</u>	<u>1 710 589</u>
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	<u>10 410 105</u>	<u>7 893 008</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation nette des placements	(5 000 000)	(10 000 000)
Acquisitions d'immobilisations (note 13)	(953 484)	(1 446 368)
Produit de cession d'immobilisations	4 385	-
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(5 949 099)</u>	<u>(11 446 368)</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	4 461 006	(3 553 360)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	25 743 221	29 296 581
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)	30 204 227 \$	25 743 221 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

31 mars 2011

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs différends relatifs à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Principales méthodes comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations, les réclamations perçues à remettre aux salariés et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux (%)
Équipement	20
Mobilier	20
Matériel roulant	33,33
Améliorations locatives	20
Matériel informatique	33,33
Logiciels	33,33
Systèmes informatiques	10 et 20

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en service.

Dépréciation d'immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice.

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ces cotisations sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la masse salariale assujettie de l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus et considérés comme quasi définitifs.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés sont virées aux produits après considération d'un passif équivalant au plus élevé des montants totaux versés annuellement à des salariés jugés introuvables au cours des dix derniers exercices. Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, car la Commission ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

3. Cotisations des employeurs

	2011	2010
Cotisations estimées pour l'exercice	61 338 859 \$	58 756 336 \$
Cotisations afférentes à des exercices antérieurs	901 971	96 008
	<u>62 240 830 \$</u>	<u>58 852 344 \$</u>

4. Autres produits

	2011	2010
Séminaires aux employeurs	56 788 \$	39 950 \$
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	48 841	91 159
Ventes de publications	3 901	3 416
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 8)	9 953	3 955
	<u>119 483 \$</u>	<u>138 480 \$</u>

5. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, les recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, de même que les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 582 600 \$ pour l'exercice 2011 (2010 : 7 792 800 \$). Le montant de la contribution de l'exercice 2012 n'est pas encore déterminé.

6. Placements

	2011	2010
Dépôts à terme	40 000 000 \$	35 000 000 \$
Billets à escompte	4 974 800	9 991 600
Acceptations bancaires	9 973 300	-
	<u>54 948 100 \$</u>	<u>44 991 600 \$</u>

Les taux d'intérêt fixes varient de 1,15 % à 1,75 % (0,32 % à 0,86 % en 2010). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

7. Immobilisations

	2011			2010
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 933 354 \$	1 461 735 \$	471 619 \$	521 500 \$
Mobilier	2 333 485	2 252 872	80 613	163 076
Matériel roulant	23 874	20 074	3 800	3 800
Améliorations locatives	5 834 310	5 653 787	180 523	376 000
Matériel informatique	4 625 569	4 089 794	535 775	633 635
Logiciels	685 897	631 254	54 643	47 962
Systèmes informatiques	20 468 136	11 936 284	8 531 852	10 087 336
	<u>35 904 625</u>	<u>26 045 800</u>	<u>9 858 825</u>	<u>11 833 309</u>
Systèmes informatiques en développement	10 786	-	10 786	303 305
	<u>35 915 411 \$</u>	<u>26 045 800 \$</u>	<u>9 869 611 \$</u>	<u>12 136 614 \$</u>

En 2011, de l'équipement et du matériel informatique, représentant respectivement 2 500 \$ et 80 953 \$, n'ont pas été amortis étant donné qu'ils n'ont pas été mis en service au cours de l'exercice.

8. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Solde au début	149 173 \$	236 154 \$
Réclamations perçues des employeurs	<u>2 127 308</u>	<u>3 363 354</u>
	<u>2 276 481</u>	<u>3 599 508</u>
Réclamations versées aux salariés	2 160 583	3 446 380
Virement aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés (note 4)	<u>9 953</u>	<u>3 955</u>
	<u>2 170 536</u>	<u>3 450 335</u>
Solde à la fin	<u>105 945 \$</u>	<u>149 173 \$</u>

Aux 31 mars 2011 et 2010, les réclamations perçues à remettre à des salariés non retrouvés s'élèvent à 7 098 \$.

Les virements aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés, effectués au cours des dix derniers exercices, totalisent 186 918 \$ (2010 : 193 936 \$).

9. Cotisations perçues d'avance

Les cotisations perçues d'avance représentent des ajustements de cotisations d'employeurs reçus relatifs à des années civiles antérieures, mais sujets à des révisions. Ces ajustements seront portés aux produits des exercices au cours desquels ils seront connus et considérés comme quasi définitifs.

10. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2011, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 8,19 % à 8,69 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE de 10,54 % à 11,54 %.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 606 292 \$ (2010 : 1 640 959 \$). Les obligations de la Commission à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Autres avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

	2011	2010
Solde au début	4 096 858 \$	4 262 077 \$
Charges	2 719 315	2 908 279
Utilisation	(3 160 554)	(3 073 498)
Solde à la fin	3 655 619 \$	4 096 858 \$

Provision pour congés de maladie

	2011	2010
Solde au début	6 794 903 \$	6 807 113 \$
Charges	1 544 548	1 774 703
Utilisation	(1 763 680)	(1 786 913)
Solde à la fin	6 575 771 \$	6 794 903 \$
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice	511 394 \$	645 700 \$
Provision pour congés de maladie (long terme)	6 064 377	6 149 203
	6 575 771 \$	6 794 903 \$

Les employés peuvent accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Parmi les hypothèses utilisées pour déterminer la provision pour congés de maladie de la Commission, il y a notamment :

	2011	2010
Taux d'actualisation	2,73 % à 4,49 %	3,29 % à 4,68 %
Taux de croissance de la rémunération, incluant l'inflation	0,75 % à 3,25 %	2,00 % à 3,25 %

11. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 95 % (2010 : 99 %) de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé représenté essentiellement par l'encaisse et les placements. Ainsi, l'excédent cumulé de 68 165 629 \$ au 31 mars 2011 devrait permettre de financer les charges de fonctionnement ainsi que les acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

12. Engagements

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 447 387 \$ pour l'exercice 2011 (2010 : 441 175 \$) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et par des baux, échéant à diverses dates jusqu'en 2017. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation se détaillent ainsi au 31 mars 2011 :

2012	4 174 352 \$
2013	50 685
2014	37 770
2015	31 893
2016	12 929
2017	295
	<hr/>
	4 307 924 \$

13. Flux de trésorerie**Charges à payer et frais courus**

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des montants relatifs à des acquisitions d'immobilisations de 93 934 \$ (2010 : 319 654 \$).

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Encaisse	15 256 127 \$	15 751 621 \$
Placements échéant dans les trois mois de la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité utilisés dans la gestion de la trésorerie	<u>14 948 100</u>	<u>9 991 600</u>
	<u>30 204 227 \$</u>	<u>25 743 221 \$</u>

14. Informations sur les risques financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La Commission gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses produits d'intérêts.

La direction est d'avis que ces actifs et ces passifs n'exposent pas la Commission à des risques significatifs liés aux taux d'intérêt.

15. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne figurent pas distinctement dans les états financiers.

16. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2011.

LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf dans le cas des exceptions prévues par la loi. Ce droit d'accès est gratuit en général, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés. Le secrétaire de la Commission est la personne désignée pour agir à titre de responsable en cette matière. Au cours de l'exercice 2010-2011, il a reçu 293 demandes d'accès, comparativement à 245 pour l'exercice précédent. Ces demandes étaient principalement relatives aux dossiers de traitement des infractions à la loi par la Commission. Aucune n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. La plupart des demandes reçues, soit 210, ont obtenu une réponse dans un délai de 20 jours, 16 l'ont obtenue dans un délai de 30 jours, 48 dans un délai de plus de 30 jours et 19 étaient en traitement à la fin de l'exercice. Parmi les demandes reçues, 257 ont été acceptées, 4 l'ont été partiellement, 13 ont été refusées et 19 sont toujours en traitement. Les demandes refusées l'ont été en vertu de l'un ou l'autre des articles 9, 14, 15, 21, 22, 28, 31, 32, 37, 39, 53, 59 et 86 à 88 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ou de l'article 123.3 de la Loi sur les normes du travail. Deux d'entre elles ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information, mais il y a eu un désistement relativement à l'une d'elles.

Également, au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a rendu accessible dans son site l'ensemble des documents et des renseignements prévus à la section III du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La Commission, consciente que le comportement des personnes est un facteur déterminant, a aussi réalisé des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'intention

des membres de son personnel, dont une campagne dans son intranet. Dans le cadre de cette campagne, elle a diffusé des capsules qui rappellent ce qu'est un renseignement personnel, les obligations à remplir à cet égard, les habitudes à adopter et les comportements à éviter afin d'assurer leur protection. La Commission a également fait de la sensibilisation sur la journalisation qu'elle effectue de ces accès, laquelle permet d'enregistrer tous les événements qui se produisent dans un système informatique et de détecter des abus nuisibles à la protection des renseignements personnels.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Depuis le mois de novembre 1999, la Commission dispose d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, conformément à l'orientation gouvernementale en matière linguistique. Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet, qui fournit également un accès à plusieurs outils linguistiques, dont un aide-mémoire facilitant la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel.

Conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications adoptée par le gouvernement, la Commission prend les moyens nécessaires en vue de généraliser l'utilisation du français dans ce domaine. Elle a notamment :

- // accordé une attention spéciale au respect de sa politique lors de l'acquisition de produits et de services informatiques ;
- // assuré une utilisation intégrale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses bases de données ;
- // respecté les standards gouvernementaux concernant les ressources informationnelles ;
- // formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

Conformément à cette politique, la Commission a également élaboré et déposé, auprès de l'Office québécois de la langue française, son plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

La Commission s'appuie sur des valeurs qui guident son action dans l'accomplissement de sa mission. L'énoncé de ses valeurs, présenté dans les premières pages de ce rapport, est le fruit d'une réflexion approfondie qui tient compte des modes d'intervention de la Commission, de l'évolution du monde du travail, des besoins et des attentes de la clientèle comme des partenaires, de même que des résultats de la consultation menée auprès du personnel par l'intermédiaire de groupes de discussion.

Par ailleurs, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté, au cours de l'exercice 1998-1999, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail, conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Ce code est présenté à l'annexe 2. À la connaissance des personnes concernées, aucun manquement à ces règles ni aucune irrégularité n'ont été constatés, à ce jour, pour l'exercice 2010-2011.

Il y a lieu de mentionner également qu'au cours de l'exercice trois membres du conseil d'administration ont eu l'occasion de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation vise à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Y était notamment traité le sujet de l'éthique dans le secteur public.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux et collabore en ce sens avec le ministère du Travail.

Elle bénéficie aussi de la collaboration de Revenu Québec en ce qui a trait à certaines cotisations exigées des employeurs. À cet effet, des modifications ont été apportées à la Loi sur les normes du travail et à la Loi sur les impôts en décembre 2005 (L. Q. 2005, c. 38) afin d'uniformiser la définition de salaire de base. La Commission puise également son information sur les employeurs à même le registre des entreprises du Québec (REQ).

De plus, en vue de favoriser une plus grande souplesse dans son interaction avec ses clientèles, la Commission offre de transmettre au responsable d'un dossier les documents requis au moyen d'un service de transmission électronique. Elle propose en outre un service d'abonnement en ligne qui facilite l'accès à de l'information sur les normes du travail au Québec et sur la Commission des normes du travail.

Dans le secteur agricole, la réglementation en vigueur depuis le 1^{er} mai 2010 a instauré une nouvelle façon de calculer le salaire des cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes qui a simplifié la tâche des employeurs et facilité l'application des dispositions liées à la rémunération. La Commission a également créé un document intitulé *Bulletin d'enregistrement destiné aux producteurs et aux cueilleurs de pommes à l'emploi pour une période de moins de cinq jours*. Il s'agit d'un outil simple mis à la disposition de cette clientèle pour tenir compte d'une réalité courante dans le milieu agricole et alléger la tâche administrative de l'employeur.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes. L'annexe 10 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2010-2011. On y constate une hausse du niveau d'embauche, soit 115 personnes embauchées en comparaison de 79 pour l'exercice précédent. Aussi, bien que la Commission ait poursuivi ses efforts afin d'atteindre les cibles gouvernementales, le taux d'embauche pour les membres de groupes cibles est moindre que pour l'exercice précédent, soit 24,3 % contre 29,1 %. On note également une baisse du taux d'embauche des femmes, qui est passé de 67,1 % à 58,3 %.

Également, au cours de l'exercice 2010-2011, la Commission a réaffirmé sa volonté de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et maintenu son plan d'action à cet égard. De plus, deux personnes ont été embauchées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées en 2010, ce qui porte à 16 leur nombre total au sein du personnel de la Commission. Chacune d'elles a bénéficié de mesures destinées à faciliter son intégration.

Le développement durable

La Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action 2008-2013 en matière de développement durable. Plus particulièrement, la Commission a atteint, selon l'échéance fixée, ses objectifs organisationnels en matière de sensibilisation du personnel et de gestion environnementale. Il s'agit d'une contribution à la mise en œuvre de deux activités incontournables de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Ainsi, plusieurs activités ont permis de sensibiliser la grande majorité du personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable. La Commission a aussi adopté, tel que prévu au plan d'action, un cadre de gestion environnementale ainsi que son premier plan de gestion environnementale, lequel couvre la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. Enfin, depuis 2009, la Commission participe à un groupe de travail sur le développement durable, créé par le Centre d'expertise des grands organismes du gouvernement du Québec. Au sein de ce groupe, les représentants d'organismes peuvent échanger sur les enjeux stratégiques, partager leurs expériences et mettre en commun des outils et des moyens susceptibles de les aider à respecter leurs engagements et les échéances gouvernementales. L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission en matière de développement durable pour l'exercice 2010-2011.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission des normes du travail dans ses derniers rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexes

Annexe 1 - Déclaration de services aux citoyens*

Nos services

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

- // répond aux demandes de renseignements ;
- // réalise des activités d'information et de sensibilisation ;
- // mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- // enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;
- // établit le montant de la réclamation et en demande le règlement ;
- // intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;
- // offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique ;
- // représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le respect, l'équité et la compétence. C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

- // favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- // traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- // fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- // vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- // vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;
- // vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous ;
- // communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier ;

* Cette annexe présente le texte de la Déclaration de services aux citoyens en vigueur au cours de l'exercice 2010-2011. Une nouvelle déclaration est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2011, dont le texte complet est disponible dans le site de la Commission à l'adresse www.cnt.gouv.qc.ca.

// accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables ;

// maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

// immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;

// au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

// vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte ;

// vous informer des recours du salarié ;

// vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Votre collaboration est essentielle

Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

// donner suite rapidement à notre demande d'information ;

// nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement ;

// nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

// limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;

// assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité

Commission des normes du travail

Hall Est, 7^e étage

400, boulevard Jean-Lesage

Québec (Québec) G1K 8W1

qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 525-2161 Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Annexe 2 - Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Préambule:

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- // informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- // informer et renseigner les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus à la Loi sur les normes du travail ;
- // surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- // recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi sur les normes du travail et ses règlements ;
- // tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une personne morale.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission.

Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.
2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu

si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités

didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.
15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail pour laquelle il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 3 - Répartition, par région administrative, des demandes reçues selon le type de normes, 2010-2011

Régions administratives	Pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Administrative	Total
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	400	125	202	131	56	914
Chaudière-Appalaches	642	210	303	125	65	1 345
Lanaudière	1 045	314	432	233	132	2 156
Laurentides	1 409	402	557	301	212	2 881
Saguenay-Lac-Saint-Jean	496	139	217	112	59	1 023
Capitale-Nationale	1 352	405	575	275	185	2 792
Mauricie-Centre-du-Québec	954	296	391	197	113	1 951
Estrie	567	173	225	127	79	1 171
Montréal	5 064	1 726	2 243	1 414	711	11 158
Montréal	3 388	1 176	1 473	782	477	7 296
Laval	941	327	462	260	120	2 110
Outaouais	662	244	259	170	90	1 425
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	222	68	81	48	18	437
Côte-Nord	185	79	86	47	17	414
Hors Québec ¹	76	25	31	15	16	163
Total	17 403	5 709	7 537	4 237	2 350	37 236

¹ Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

Annexe 4 - Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires fermées, 2010-2011¹

Régions administratives	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	185	2	35	15	193	1	135	11	577
Chaudière-Appalaches	263	2	39	16	297	3	299	26	945
Lanaudière	404	2	67	27	502	10	423	39	1 474
Laurentides	536	0	105	50	669	19	612	45	2 036
Saguenay-Lac-Saint-Jean	207	0	42	20	212	3	172	22	678
Capitale-Nationale	521	1	98	47	756	10	577	63	2 073
Mauricie-Centre-du-Québec	363	2	85	40	439	4	359	32	1 324
Estrie	235	0	47	25	277	2	247	10	843
Montréal	1 989	14	444	182	2 294	58	2 008	157	7 146
Montréal	1 297	10	233	90	1 494	29	1 277	110	4 540
Laval	417	0	61	32	515	9	421	38	1 493
Outaouais	223	4	57	29	290	13	232	21	869
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	71	1	16	5	104	2	70	11	280
Côte-Nord	94	0	13	5	75	4	66	7	264
Hors Québec ²	37	0	11	8	60	1	45	10	172
Total³	6 842	38	1 353	591	8 177	168	6 943	602	24 714

1 Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes pécuniaires fermées aux guichets régionaux pour lesquelles les normes ne sont pas recensées.

2 Cette catégorie regroupe les demandes de services reçues de salariés ayant un code postal à l'extérieur des frontières du Québec.

3 Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

Annexe 5 - Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

Plaintes pécuniaires fermées	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Sans intervention juridique¹				
// Litige résolu	8 186	65,1	8 101	59,1
// Désistement	3 182	25,3	3 810	27,8
// Non-admissibilité du salarié	910	7,2	1 414	10,4
// Faillite	201	1,6	260	1,9
// Preuve insuffisante pour établir la réclamation	101	0,8	111	0,8
Total des plaintes fermées sans intervention juridique	12 580	100,0	13 696	100,0
Avec intervention juridique				
<i>Poursuite employeur</i>	2 174	100,0	2 118	100,0
// Absence de compétence de la Commission	15	0,7	3	0,1
// Déboutement et plainte non fondée	11	0,5	44	2,1
// Règlement hors cour	876	40,3	876	41,4
// Jugement exécuté	188	8,6	199	9,4
// Faillite	142	6,5	248	11,6
// Faits nouveaux	121	5,6	150	7,1
// Insolvabilité	516	23,7	287	13,6
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP) ²	299	13,8	305	14,4
// Préavis non exigible des administrateurs	6	0,3	6	0,3
<i>Poursuite administrateur</i>	843	100,0	1 030	100,0
// Absence de compétence de la Commission	3	0,4	1	0,1
// Déboutement et plainte non fondée	1	0,1	2	0,2
// Règlement hors cour	228	27,0	387	37,6
// Jugement exécuté	67	7,9	63	6,1
// Faillite	208	24,7	264	25,6
// Faits nouveaux	66	7,8	86	8,3
// Insolvabilité	239	28,4	208	20,2
// Plainte fermée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)	28	3,3	15	1,5
// Préavis non exigible des administrateurs	3	0,4	4	0,4
Total des plaintes fermées avec intervention juridique	3 017	100,0	3 148	100,0

1 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète d'une demande de service par les avocats de la Commission, ceux-ci pouvant agir à tous les stades de son traitement.

2 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 6 - Résultats des plaintes fermées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2010-2011¹

Motifs invoqués par le salarié ²	Sans dépôt à la CRT ³					Après dépôt à la CRT							Total
	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Transmis à la CRT - Non-représentation	Total des motifs invoqués sans dépôt à la CRT	Décision défavorable	Décision favorable	Failite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT	
Absence pour maladie ou accident	487	592	167	75	1 321	12	7	2	8	226	24	279	1 600
Âge de la retraite	3	12	4	2	21	0	0	0	0	8	3	11	32
Années de service (retraite)	0	2	1	1	4	0	0	0	0	2	1	3	7
Blessure d'acte criminel	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Congé pour raison familiale	29	73	9	5	116	1	1	1	0	19	1	23	139
Débiteur alimentaire	2	2	1	0	5	0	0	0	0	2	0	2	7
Décès d'acte criminel	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Disparition d'enfant mineur	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Éluder l'application de la loi	258	75	57	18	408	2	1	0	3	26	3	35	443
Enquête de la Commission	41	36	9	3	89	0	1	0	2	22	2	27	116
Exercice d'un droit	928	383	190	63	1 564	13	9	1	8	167	22	220	1 784
Loi électorale	9	2	1	0	12	0	0	0	0	1	0	1	13
Refus d'heures supplémentaires	63	25	19	2	109	0	0	0	2	9	0	11	120
Renseignements ou témoignage	45	25	11	2	83	1	1	0	1	17	3	23	106
Retour de congé de maternité	56	82	9	15	162	3	0	0	2	16	3	24	186
Retour de congé de paternité	10	34	5	2	51	0	0	1	0	6	2	9	60
Retour de congé parental	31	82	8	11	132	1	0	1	3	26	1	32	164
Saisie-arrest	51	7	7	3	68	0	0	0	0	2	1	3	71
Salariée enceinte	91	181	14	14	300	3	1	1	4	43	7	59	359
Victime d'un acte criminel	16	6	7	1	30	0	0	0	0	0	0	0	30
Total motifs	2 122	1 620	520	218	4 480	36	21	7	33	592	73	762	5 242

¹ Les données présentées dans ce tableau excluent les plaintes fermées aux guichets régionaux, avec désistement, pour lesquelles les motifs ne sont pas recensés.

² CRT : Commission des relations du travail.

³ Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plaintes fermées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

Annexe 7 - Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Sans dépôt à la CRT¹				
// Non-admissibilité du salarié	387	10,9	237	9,3
// Désistement	1 706	48,3	1 090	42,7
// Entente	1 283	36,3	1 120	43,9
// Plainte fermée avec une autre plainte (124 ou HP) ²	0	0,0	3	0,1
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	160	4,5	102	4,0
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	3 536	100,0	2 552	100,0
Délai moyen de traitement (en jours)	43,4		51,7	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	1	0,2
// Décision favorable	17	2,8	10	1,6
// Décision défavorable	31	5,1	26	4,2
// Faillite de l'employeur	6	1,0	12	2,0
// Non-représentation	23	3,8	37	6,0
// Règlement hors cour	471	77,9	464	75,6
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	57	9,4	64	10,4
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	605	100,0	614	100,0
// Sans audience devant la CRT	557	92,1	578	94,1
// Après audience devant la CRT	48	7,9	36	5,9
Délai moyen de traitement (en jours)	450,9		429,5	
// Sans audience devant la CRT	436,4		411,4	
// Après audience devant la CRT	619,5		719,5	

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 8 - Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Sans dépôt à la CRT¹				
// Non-admissibilité du salarié	582	12,3	333	10,4
// Désistement	1 982	41,8	883	27,4
// Entente	1 941	40,9	1 780	55,4
// Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou HP) ²	0	0,0	3	0,1
// Plainte transmise à la CRT – non-représentation	240	5,0	214	6,7
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	4 745	100,0	3 213	100,0
Délai moyen de traitement (en jours)	47,2		62,4	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	1	0,1	1	0,1
// Décision favorable	24	2,3	20	1,8
// Décision défavorable	54	5,1	44	4,0
// Faillite de l'employeur	16	1,5	22	2,0
// Non-représentation	41	3,9	63	5,8
// Règlement hors cour	822	78,4	842	77,5
// Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	91	8,7	96	8,8
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	1 049	100,0	1 088	100,0
// Sans audience devant la CRT	971	92,6	1 024	94,1
// Après audience devant la CRT	78	7,4	64	5,9
Délai moyen de traitement (en jours)	463,2		441,3	
// Sans audience devant la CRT	451,7		423,2	
// Après audience devant la CRT	606,7		731,6	

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 122 : pratique interdite ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 9 - Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2010-2011		2009-2010	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Sans dépôt à la CRT¹				
// Irrecevabilité	333	12,6	185	9,6
// Critères en harcèlement non satisfaits	233	8,8	176	9,1
// Désistement	1 267	47,8	820	42,5
// Entente	496	18,7	410	21,3
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	0	0,0	1	0,1
// Plainte fermée avec une autre plainte (122 ou 124) ²	80	3,0	70	3,6
// Plainte non fondée	186	7,0	225	11,7
// Aucune entente	57	2,1	41	2,1
Total des plaintes fermées sans dépôt à la CRT	2 652	100,0	1 928	100,0
Délai moyen de traitement (en jours)	59,1		74	
Après dépôt à la CRT				
// Absence de compétence de la Commission	0	0,0	0	0,0
// Décision favorable	4	2,2	4	2,1
// Décision défavorable	4	2,2	10	5,2
// Employeur en faillite/introuvable/insolvable	4	2,2	3	1,6
// Non-représentation	10	5,5	8	4,2
// Règlement hors cour	145	80,1	153	79,6
// Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	14	7,8	14	7,3
Total des plaintes fermées après dépôt à la CRT	181	100,0	192	100,0
// Sans audience devant la CRT	173	95,6	178	92,7
// Après audience devant la CRT	8	4,4	14	7,3
Délai moyen de traitement (en jours)	608,4		584,9	
Ensemble des plaintes fermées à la Commission				
// Nombre	2 833		2 120	
// Délai moyen (en jours)	94,2		120,2	

1 CRT : Commission des relations du travail.

2 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Annexe 10 - Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche

1. LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche

Le portrait de l'embauche au 31 mars 2011 s'établit comme suit :

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	19	57	28	11

Le nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	440
----------------------------	-----

2. LES FEMMES

La situation de la représentativité des femmes au 31 mars 2011 s'établit de la façon qui suit :

Le taux d'embauche au 31 mars 2011

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	GLOBAL
Nombre de femmes embauchées	14	31	19	3	67
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2010-2011 (%)	73,7	54,4	67,9	27,3	58,3

Le taux de représentativité au 31 mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Représentativité en nombre	12	136	89	50	0	0	287
Pourcentage (%)	41,4	67,3	60,5	80,6	0	0	65,2

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois réguliers.

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

3. LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

La situation de l'embauche de membres de groupes cibles et de leur représentativité au 31 mars 2011 est la suivante :

Le taux d'embauche

CIBLE : UN TAUX D'EMBAUCHE DE 25 %

RÉSULTAT : 24,3 %

	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	4	0	2	1	10	0	0	0	8	2	0	0	1	0	0	0	%
Pourcentage (%)	21,1	0	10,5	5,3	17,5	0	0	0	28,5	7,1	0	0	9,1	0	0	0	
Pourcentage global (%)	36,8				17,5				35,7				9,1				24,3

Le taux de représentativité

Cibles

Résultats

Un taux de représentativité gouvernemental de 9 % pour les membres des communautés culturelles

9,3 % pour les membres des communautés culturelles

Un taux de représentativité organisationnel de 2 % pour les personnes handicapées

2 % pour les personnes handicapées

RÉGULIERS : 440

	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	41	6	2	9
Pourcentage (%)	9,3	1,4	0,5	2

4. LES RÉSULTATS COMPARATIFS

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts au 31 mars 2011

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)	GLOBAL (%)
2010-2011	36,8	17,5	35,7	9,1	24,3
2009-2010	25	15,4	57,1	18,8	29,1
2008-2009	25	11,4	88,9	13,3	29,2

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles au 31 mars 2011

2010-2011 (%)	2009-2010 (%)	2008-2009 (%)
9,3	8,2	7

Le taux de représentativité des anglophones au 31 mars 2011

2010-2011 (%)	2009-2010 (%)	2008-2009 (%)
1,4	1,1	0,8

Le taux de représentativité des autochtones au 31 mars 2011

2010-2011 (%)	2009-2010 (%)	2008-2009 (%)
0,5	0	0

Le taux de représentativité des personnes handicapées au 31 mars 2011

2010-2011 (%)	2009-2010 (%)	2008-2009 (%)
2	1,7	1,9

5. LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2010-2011
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2010)	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2011)	4

Autres mesures ou actions (ex. : projets mis en œuvre dans le cadre de la Mesure de soutien à l'intégration des membres de communautés culturelles, activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

	2010-2011	
Mesure ou action	Groupe(s) cible(s) visé(s)	Nombre de personnes visées
La Commission n'a pas réalisé d'autres mesures ou actions en ce domaine au cours de l'exercice 2010-2011.		

Annexe 11 - Développement durable

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Sensibiliser le personnel à la mise en œuvre et à la promotion du développement durable.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Degré de sensibilisation du personnel au développement durable.	80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011 et s'assurer que 50 % d'entre lui a une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières d'ici 2013.	Activités de sensibilisation et sondage menés auprès du personnel.	Réalisé (voir ci-dessous) 80,4 % du personnel sensibilisé. Sondage réalisé le 18 janvier 2011.
Nombre d'activités réalisées.	4 activités.	Participation à la conférence « Entreprise et développement durable ». Participation à une rencontre de partage destinée aux communicateurs internes et aux formateurs des ministères et organismes. Participation à une rencontre de formation et d'échanges sur le thème « Développement durable et nouvelles règles d'acquisition ».	Réalisé les 26 et 27 avril 2010 Réalisé le 4 mai 2010. Réalisé le 12 mai 2010.

Déjeuner-conférence sur le développement durable offert aux organismes du CEGO.

Réalisé le 10 juin 2010.

Participation à une journée de réflexion et d'échanges sur le processus de mise en œuvre des plans d'action de développement durable.

Réalisé le 10 juin 2010.

Participation à une formation sur la prise en compte des principes de développement durable.

Réalisé le 3 février 2011

Participation à une séance d'information sur les indicateurs de performance administrative et la reddition de comptes.

Réalisé le 23 février 2011

Participation à un atelier sur les outils disponibles pour la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables.

Réalisé le 27 octobre 2010.

Diffusion de chroniques d'information dans l'intranet.

Réalisé (neuf chroniques).

Adoption d'un plan de sensibilisation.

Réalisé le 2 novembre 2010.

Tenue d'une campagne de sensibilisation et d'information intitulée « Agir pour faire la différence ».

Réalisé du 15 au 26 novembre 2010.

Mise à jour de la section consacrée au développement durable dans l'intranet.

Réalisé le 15 novembre 2010.

Tenue de deux conférences à l'attention du personnel.

Réalisé les 16 et 17 novembre 2010.

Diffusion dans l'intranet d'une capsule vidéo de sensibilisation.

Réalisé à compter du 24 novembre 2010.

Résultats de l'année

La Commission a tenu des activités de sensibilisation des membres de son personnel.

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Adopter des modes de gestion préventive dans le but de favoriser la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail, et ce, dans un environnement sain.

Action 2

Offrir au personnel des activités favorisant la prévention et le maintien de sa santé, de sa sécurité ainsi que de son bien-être au travail.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Nombre d'activités d'information et de prévention réalisées auprès du personnel en matière de qualité de vie au travail.	5 activités annuellement.	Participation au défi 5/30.	Réalisé du 1 ^{er} mars au 11 avril 2010.
		Participation à la semaine nationale de la santé mentale.	Réalisé du 3 au 9 mai 2010.
		Contribution financière et mise à disposition de locaux pour la tenue d'activités physiques organisées par les employés du siège social.	Réalisé.
		Services d'une infirmière offerts au personnel du siège social.	Réalisé d'avril 2010 à juin 2010 et d'octobre 2010 à mars 2011.
		Participation à la campagne de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac.	Réalisé du 16 au 22 janvier 2011.
		Sondage organisationnel sur la qualité de vie au travail.	Réalisé du 24 janvier au 4 février 2011.
		Maintien du programme d'aide aux employés.	Réalisé.
Résultats de l'année	La Commission a atteint sa cible en réalisant six activités au cours de l'exercice.		

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Intégrer la préoccupation du développement durable dans les processus.

Action 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
État d'avancement de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale.	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.	Adoption d'un cadre et d'un plan de gestion environnementale.	Réalisé le 30 novembre 2010.
État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables et environnementales.	Mise en œuvre de 7 pratiques visant l'atteinte d'objectifs environnementaux, nationaux ainsi que de pratiques d'acquisitions écoresponsables d'ici 2013.	Signature d'un protocole d'entente au programme Allégo de l'Agence métropolitaine de transport.	Protocole présenté aux employés le 16 mars 2010.
		Achat ou utilisation d'au moins 80 % de papiers fins recyclés contenant des fibres postconsommation.	Réalisé.
		Achat dans une proportion d'au moins 80 % de micro-ordinateurs répondant aux critères EPEAT.	Réalisé.
		Maintien du protocole d'entente au programme L'abonne BUS du Réseau de transport de la Capitale.	Réalisé.
		Mise en place d'un mécanisme de mesure de la consommation de carburant et des distances parcourues.	Réalisé.
Résultats de l'année	La Commission agit dans le but de contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux et d'adopter des pratiques d'acquisitions écoresponsables.		

Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Objectif organisationnel 4

Favoriser, auprès du personnel, la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

Action 4

Analyser les régimes mis en place dans le cadre de la conciliation travail-famille.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Résultat de l'analyse.	Dépôt d'un rapport en 2009-2010 avec recommandations.	Analyse des régimes et consultation des parties concernées effectuées.	Réalisé le 21 mai 2009.
		Création d'un forum d'échanges sur la conciliation travail-famille	Réalisé le 23 mars 2010 (rencontres tenues les 29 septembre, 27 octobre et 14 décembre 2010).
Résultats de l'année	La Commission a finalisé l'analyse comparative des pratiques en vigueur avec celles d'autres organismes relativement à l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail ainsi qu'au régime d'horaire variable. Un forum sur la conciliation travail-famille a également été mis sur pied afin que les membres échangent sur les besoins du personnel et de l'organisation.		

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel 5

Susciter un plus grand respect de la Loi sur les normes du travail en faisant de la prévention la pierre angulaire des activités de la Commission des normes du travail.

Action 5

Intégrer la prévention à l'ensemble des activités de la Commission.

Indicateurs	Cibles	Gestes	Suivis
Date d'adoption de la politique.	Dépôt ¹ d'une politique en septembre 2008. <small>1 Cette cible diffère de celle initialement publiée.</small>	Élaboration d'une politique de prévention.	Réalisé (politique adoptée en 2008 et remplacée le 8 décembre 2009).
Date d'adoption du programme et du plan d'action intégré.	Adoption d'un programme et d'un plan d'action intégré d'ici le 31 mars 2009.	Élaboration d'un programme de prévention.	Réalisé (programme adopté le 26 mars 2009).
		Élaboration d'un plan d'action intégré en prévention.	Réalisé (plan d'action intégré adopté le 28 avril 2009).
État d'avancement de la mise en œuvre du programme et du plan d'action intégré.	Intégration complétée en 2012.	Mise en œuvre du plan d'action de prévention	En voie de réalisation.
Résultats de l'année	Pour assurer la mise en œuvre de sa politique de prévention, la Commission a adopté un programme en la matière qui établit le cadre général et les priorités d'intervention de la Commission. Ce programme cible cinq grandes problématiques d'application de la loi : les normes pécuniaires ciblées, le licenciement collectif, le harcèlement psychologique, le secteur agricole et les travailleurs migrants. Un plan d'action intégré de prévention découlant du programme a également été adopté. L'ensemble des activités à réaliser pour chacune des priorités organisationnelles retenues, les cibles à atteindre, les moyens d'action, les clientèles à joindre ainsi que les échéances sont décrites annuellement.		

SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

514 873-7061

Région de Montréal

1 800 265-1414

Ailleurs au Québec, sans frais

www.cnt.gouv.qc.ca

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Commission
des normes
du travail

Québec 